

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

Así mismo, el Comité de Administración Integral de Riesgos en su 7a sesión ordinaria celebrada el 24 de julio de 2018, realizó la revisión al presente Manual de los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito opinando favorablemente, en virtud de que son congruentes con la Administración Integral de Riesgos establecidos, dictando el acuerdo CAIR/065/2018; y finalmente presentado y aprobado por el H. Consejo Directivo en su 61a sesión ordinaria de fecha 27 de julio de 2018, por lo cual el presente Manual entrará en vigor cinco días hábiles a partir de su publicación.

INDICE

PROCEDIMIENTOS COMPLEMENTARIOS

Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Cualquier Forma de Disposición).	3
Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia.	9
Procedimiento Específico de Aclaraciones por Devoluciones No Procesadas.	14
Procedimiento Específico de Aclaraciones por Créditos No Procesados.	17
Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados.	20
Procedimiento Específico de Liquidaciones Anticipadas con Beneficio.	28
Procedimiento Específico de Cobranza Directa de Préstamos Personales y de Bienes de Consumo Duradero (BCD) a Ex empleados.	30
Procedimiento Específico de Revisión y Análisis de la información de Solicitudes de Crédito.	34

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.

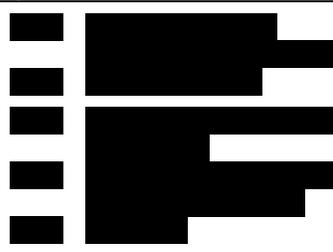
Objetivo del Procedimiento

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

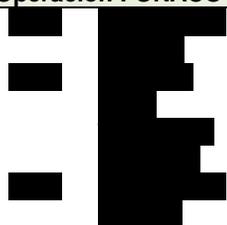
	<p>\$50,000 pesos se deberá anexar copia ratificada (en los Estados en que proceda) de la denuncia ante la autoridad competente, cuando el trabajador argumente usurpación de personalidad la denuncia debe estar presentada contra la persona que aparezca en la identificación utilizada al realizar el trámite, que haya falsificado la firma y en su caso en contra del titular de la cuenta en la cual se realizó el depósito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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;">[REDACTED]</p> <p>RN7: El expediente original completo se debe enviar vía valija a la Dirección de Crédito a más tardar el día hábil siguiente a su recepción y captura en el Portal de Aclaraciones.</p> <p>RN8: El procedimiento de aclaración comenzará una vez que la Dirección de Crédito cuente con el expediente de aclaración original.</p> <p>RN9: La Dirección de lo Contencioso debe emitir su dictamen en un término no mayor a 10 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del expediente de aclaración.</p> <p>RN10: La Dirección de Contabilidad debe emitir la certificación contable en un término no mayor a [REDACTED] 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 CCR integra la documentación e información necesaria que soporte la solicitud de aclaración [REDACTED].</p> <p>[REDACTED]</p> <p>RN12: Los acreditados (afectados), que presenten una aclaración, se cambiará [REDACTED].</p> <p>[REDACTED]</p> <p>RN13: [REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</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. <p>[REDACTED]</p>
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operación ▪ Operación ▪ Operación ▪ Operación
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

	11. [REDACTED]
Subdirector de Normatividad	12. Entrega el expediente solicitado por la Subdirección de Enlace a Instancias Fiscalizadoras.
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	13. Recibe el expediente de crédito. 14. Integra los documentos al expediente de aclaración. 15. Envía el expediente a la Dirección de lo Contencioso.
Director de lo Contencioso	16. Recibe y revisa el expediente de aclaración. [REDACTED] [REDACTED] Aplica RN9.
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	[REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] 21. Informa al CCR las causas que se determinaron para declinar la solicitud del trabajador (continúa en la actividad 25).
Coordinador de Crédito	22. 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 con anterioridad a la solicitud de aclaración, 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 el expediente original a la Dirección de lo Crédito (Subdirección de Enlace a Instancias Fiscalizadoras) a más tardar el [REDACTED] hábil siguiente de haber recibido la documentación requerida.
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. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] 29. [REDACTED]

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			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad del sistema de crédito institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> Generar Solicitud de Aclaración 	
Reglas de Negocio	<p>RN1: Los acreditados en controversia deben tener el mismo NSS.</p> <p>RN2: Corresponde al Coordinador de Crédito en las Direcciones Estatales y de Plaza, recibir y dar seguimiento a las Solicitudes de Aclaración por Homonimia, no obstante, en caso de ausencia o en Representaciones que no cuenten con dicha figura, los Coordinadores Administrativas, de Cobranza o Analista de Promoción en la Representación, podrán atender este tipo de aclaraciones.</p> <p>RN3: El acreditado afectado deberá presentar la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Copia de identificación oficial vigente con fotografía y firma (anverso y reverso) Constancia de cambio de NSS por homonimia tramitada ante el IMSS. Recibos de nómina donde consten los descuentos realizados. <p>RN4: En caso de requerir reembolso deberá ser especificado en la solicitud.</p> <p>RN5: Solo se reembolsará lo que este registrado en la Operación  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;"></p> <p>RN7: El expediente escaneado deberá contener la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Aclaración por Homonimia. Copia de identificación oficial vigente con fotografía y firma(anverso y reverso) Constancia de cambio de NSS por homonimia. Recibos de nómina donde consten los descuentos realizados. 		

	<p>RN8: El proceso de aclaración por homonimia comenzará una vez que se cuenten con los documentos en original por parte de la Dirección de Crédito.</p> <p>RN9: En caso de que la Dirección de Crédito a través de la Subdirección de Enlace e Instancias Fiscalizadoras solicite documentación y/o alguna corrección, deberá ser entregada en un plazo no mayor a ■ 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)	<p>1. Acude a la DEPyR más cercana a su domicilio y presenta la solicitud de Aclaración por Homonimia, solicitando en su caso, el reembolso correspondiente.</p> <p>Aplica RN1 y RN3.</p>
Coordinador de Crédito	<p>2. Entrega el Formato denominado “Solicitud de Aclaración por Homonimia” al acreditado (Afectado) e indica los campos a requisitar, así como la documentación a presentar.</p> <p>Aplica RN1, RN2 y RN3.</p>
Acreditado (Afectado)	<p>3. Requisita los campos indicados por el Coordinador de Crédito en el formato “Solicitud de Aclaración por Homonimia” anexando la documentación soporte en original y copia (para cotejo).</p> <p>Aplica RN3 y RN4.</p>
Coordinador de Crédito	<p>4. Recibe la solicitud y documentación por parte del Acreditado (Afectado), revisa que la solicitud se encuentre debidamente requisitada y completa la documentación.</p> <p>5. Si la documentación no está completa y faltan datos en la solicitud de aclaración, solicita al trabajador la corrección y documentación faltante.</p> <p>6. Si la solicitud está debidamente requisitada y la documentación completa, después del cotejo de las copias contra los originales, escanea los documentos y sube al portal de aclaraciones por homonimia.</p> <p>7. Para Identificar correctamente el archivo que se sube al portal de aclaraciones, deberá nombrarse iniciando por el número de registro, un espacio, nombre del trabajador. En caso de no ser nombrado en este orden la solicitud será rechazada.</p> <p>Aplica RN1, R3, RN4, RN6, RN7.</p>
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, R3, RN6, RN7 y RN8.</p> <p>En caso de no ser una homonimia, se informa al Coordinador de Crédito la no procedencia, termina procedimiento.</p>

	<p>9. Si la información y documentación es incorrecta se le comunica al Coordinador de Crédito mediante correo electrónico a fin de solicitar al acreditado la corrección y/o documento faltante.</p> <p>Aplica RN1, RN3 y RN7.</p> <p>10. Si la documentación es correcta, solicita mediante correo electrónico a la Subdirección de Normatividad el expediente de crédito.</p>
Analista en la Subdirección de Normatividad	11. Recibe solicitud y entrega el expediente solicitado.
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 [REDACTED] 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 [REDACTED], 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	<p>20. Recibe la notificación del cambio solicitado y revisa la modificación del NSS por homonimia enviado por mesa de servicio.</p> <p>En caso de no existir reembolso se cambia el estatus en el portal de aclaraciones por homonimia (termina procedimiento).</p> <p>Aplica RN4.</p> <p>21. Imprime reporte de Pagos y Reembolsos del sistema de crédito institucional mediante la operación [REDACTED] para cotejar contra la consulta de crédito en la operación [REDACTED].</p> <p>Aplica R4 y R5.</p> <p>22. Revisa los descuentos realizados por el Centro de Trabajo (patrón) de emisión contra los recibos de nómina presentados por el trabajador.</p> <p>23. Si en el Reporte de Pagos y Reembolsos de la operación [REDACTED] se reflejan</p>

	<p>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 █████ 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 27.</p> <p>29. Notifica a la Dirección de Cobranza sobre el visto bueno de los movimientos.</p> <p>30. Requisita la Solicitud de Pago y solicita a la Director de Crédito la autorización de la captura de la Solicitud de Pago en el SAP.</p>
Analista en la Dirección de 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 de Enlace a Instancias Fiscalizadoras copia del acuse de recibo firmado por el acreditado (Afectado).</p>
Subdirectora de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<p>36. Recibe copia del acuse de recibo firmado por el acreditado Afectado e integra al expediente.</p> <p style="text-align: right;">Termina Procedimiento</p>

Nombre del Procedimiento:	Procedimiento Específico de Aclaraciones por Devoluciones No Procesadas.
Áreas involucradas en el Procedimiento	Dirección de Crédito. Dirección de Tecnologías de la Información.

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

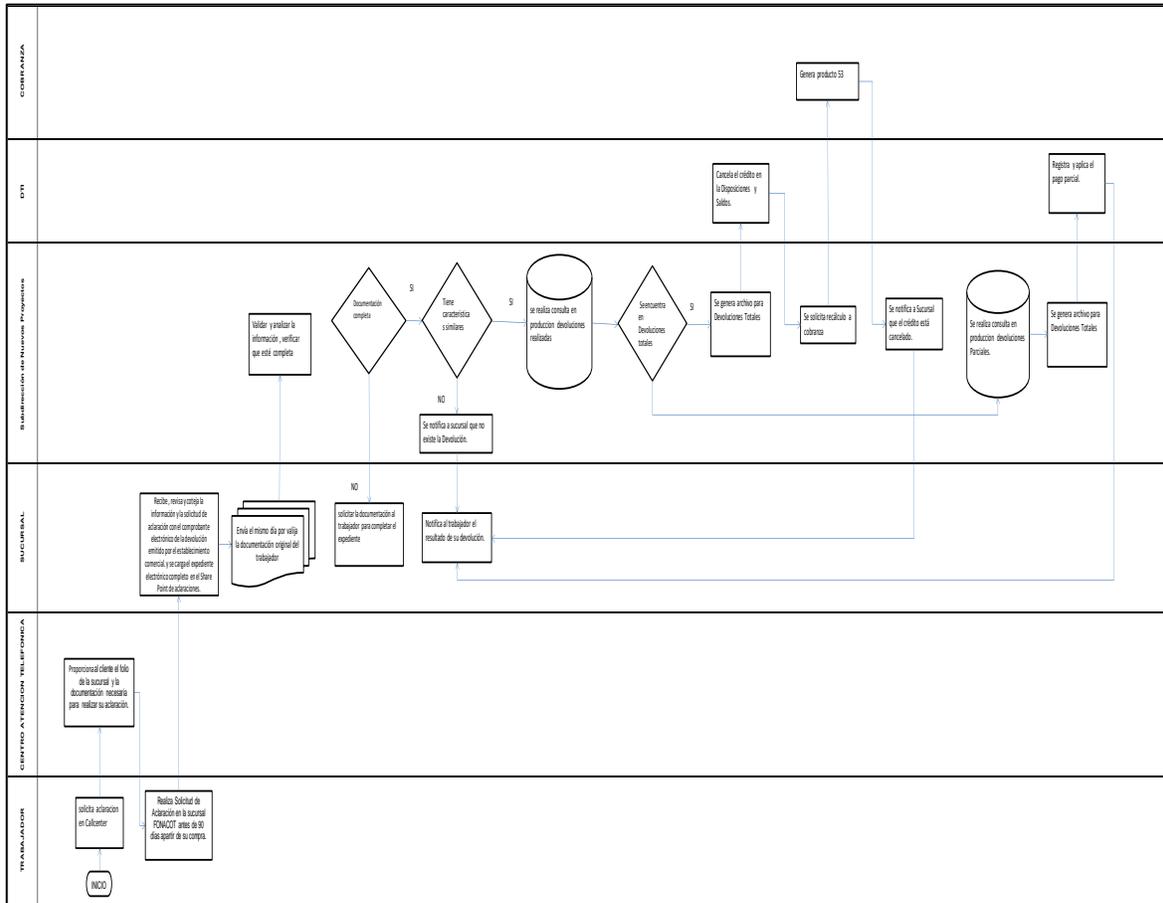
Alcance del Procedimiento
A todos los trabajadores que tengan como medio de pago la tarjeta FONACOT para la disposición del crédito.

Aclaraciones por Devoluciones No procesadas.			
Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad del sistema de crédito institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Generar Solicitud de Aclaración 	
Reglas de Negocio	<p>RN1: Toda aclaración requiere de un folio.</p> <p>RN2: El expediente de aclaración del crédito deberá estar integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Original de la “Solicitud de Aclaración del Crédito FONACOT”, correctamente requisitada, correspondiente tipo de aclaración. • Copia legible de anverso y reverso de la identificación oficial vigente con fotografía y firma. • Copia legible de todos los recibos de pago de nómina donde consten los descuentos realizados por concepto de pago de crédito FONACOT (Sólo en caso de haberse realizado). • Copia legible de anverso y reverso de la tarjeta FONACOT (Si aplica). • Copia de vouchers donde conste la devolución. • Se enviara máximo el siguiente día hábil de la presentación de la aclaración. • Deberá indicar en la solicitud a que crédito se cargara la devolución. <p>RN3: El expediente electrónico de aclaración de crédito deberá estar integrado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Relación de Recepción de Aclaraciones (si es devolución parcial llenar el campo designado para el importe de la devolución). • Solicitud de aclaración. • Copia del identificación oficial vigente. • Copia legible de anverso y reverso de la tarjeta FONACOT (Si aplica). • Copia de vouchers donde conste la devolución. <p>RN4 Todos los Expedientes electrónicos por devolución serán recibidos en el Portal de Aclaraciones:</p> <p style="text-align: center;">[REDACTED]</p> <p>RN5: Debe existir una devolución cargada en el sistema, asignada con las características del crédito solicitado.</p>		
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de aclaración. ▪ Formato de Relación de Recepción de Aclaraciones ▪ Copia de voucher con el monto de la devolución. 		

Entrada	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajador habla al CAT para solicitar folio de aclaración para presentar la(s) aclaración(es) de su(s) crédito(s) ante la DEPyR.
Salida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En caso de ser Devolución Total el crédito será cancelado y en caso de ser devolución parcial, el crédito será recalculado.

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

Diagrama de flujo:



Glosario:

CAT: Centro de Atención Telefónica

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

Devolución Total: Restitución de la totalidad del monto.

Devolución Parcial: Restitución de una parte del monto.

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

Formato de Relación de Recepción de Aclaraciones:

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

Se eliminan dos renglones concernientes a transmisión de datos correspondientes al procedimiento de Aclaraciones por Devoluciones No procesadas, con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo cuarto fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como

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

Objetivo del Procedimiento

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

Alcance del Procedimiento

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

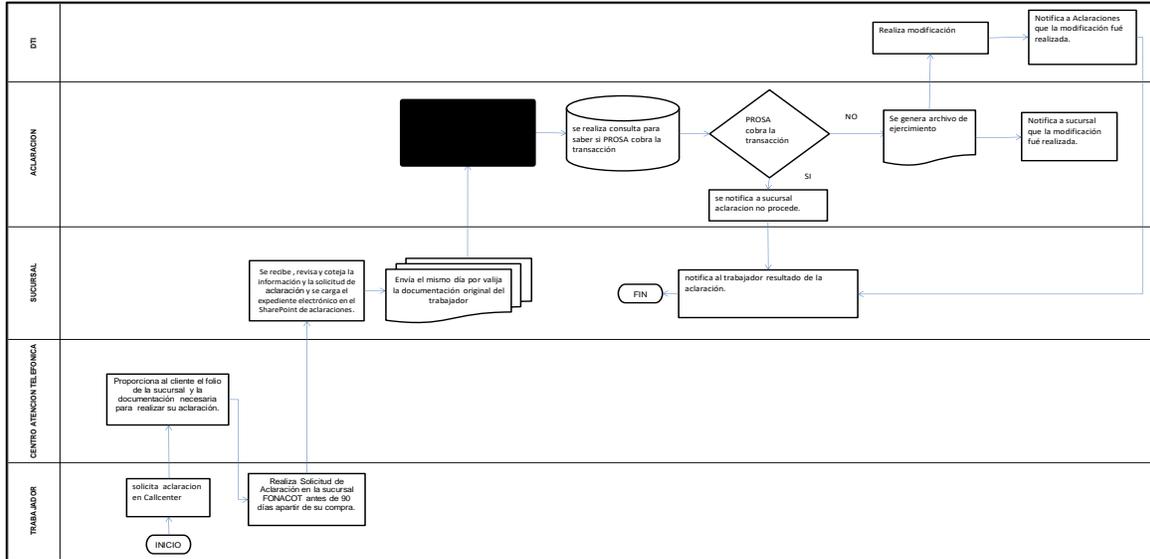
Aclaraciones por Créditos No Procesados Tarjetas FONACOT.

Tarea

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

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

Diagrama de flujo:



Glosario:

CAT: Centro de Atención Telefónica.

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

DEPyR: Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones.

CCR: Coordinador de Crédito.

Se elimina un renglón y cuatro palabras concernientes a tiempos de atención correspondientes al procedimiento de Aclaraciones por Créditos No Procesados, con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo cuarto fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	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 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.

Aclaraciones por Créditos No Procesados Tarjetas FONACOT.

Tarea			
Controles	Aplicativo	Trabajador	Operación FONACOT
	<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 ▪ Coordinador de Cobranza, en su ausencia Director Estatal 	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 100%; min-height: 200px;"></div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Funcionarios Facultados; Coordinador de Cobranza, Analista delegacional
Reglas de Negocio	RN1: 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:
- Credencial para votar (vigente).
- Pasaporte (vigente).
- 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 trabajador deberá de incluir de su puño y letra la leyenda “Bajo protesta de decir verdad manifiesto que la cuenta para depósito corresponde a mi nombre”.
- 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 considera a monto por crédito.

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

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

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

RN3: 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 [REDACTED].

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

RN5: El sistema de crédito institucional debe reflejar el saldo a favor del acreditado.

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

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

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

RN8: 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 y letra 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.
- Estado de cuenta antes del Reembolso ([REDACTED]) Op [REDACTED].
- Integrar un concentrado, de la Op. [REDACTED] "Reembolso a Trabajadores", en el cual se visualicen todos los importes a reembolsar, con estatus de "Capturado", en el caso se Reembolsos por Transferencia y/u orden de Pago autorizado y firmado por el Coordinador de Cobranza.
- En caso de que el trámite sea efectuado por un tercero facultado, integrar identificación oficial de la persona que cobra el reembolso y carta poder.
- En caso de que el trámite sea efectuado por un tercero facultado, integrar comprobante de la invalidez o incapacidad del acreditado.

Para el caso de reembolsos aprobados por el [REDACTED], no será necesario solicitar copia de los recibos de nómina, debiendo únicamente anexar copia del acuerdo respectivo.

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Carta poder en caso de haber sido tramitado y cobrado por otra persona designada por el acreditado. Con sello y firma de cotejado contra su original. • Copia de identificación vigente de la persona designada por el acreditado para realizar el cobro (en su caso) Con sello y firma de cotejado contra su original. • En caso de que el cliente hubiese realizado pago directo en caja por la liquidación del crédito anexar copia cotejada del recibo de pago. Con sello y firma de cotejado contra su original. <p>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 [REDACTED], en su lugar se integrará la impresión de la pantalla de la tabla Historia-Plazo (Op. [REDACTED]). En caso que el reembolso devenga del pago de una renovación, agregar también el reporte [REDACTED] del crédito origen.</p> <p>RN11: [REDACTED]</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 trabajador, su identificación oficial, y los recibos de nómina o comprobante de pago bancario.</p>
<p>Documentos Relacionados</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expediente de reembolso debidamente integrado. ▪ Formato para visualizar el producto [REDACTED] (en su caso). <p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato Solicitud de Reembolso a Acreditado.
<p>Requerimientos funcionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de crédito institucional, operación [REDACTED] para realizar los movimientos de Reembolso. ▪ Operación [REDACTED] para validación de cuentas bancarias. ▪ Operación [REDACTED] para autorizar reembolsos. ▪ Operación [REDACTED] para identificación y forma de dispersión del reembolso. ▪ Operación [REDACTED] para autorización o rechazo del reembolso. ▪ Operación [REDACTED] para rechazo del reembolso. ▪ Operación [REDACTED] para dispersión de recursos. ▪ Reporte de incidentes asociado a un folio proporcionado por *111. ▪ Comunicación y validaciones del proceso mediante correo electrónico.
<p>Entrada</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de reembolso por parte del acreditado.
<p>Salida</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pago de Reembolso, el cual podrá ser por Orden de pago o Transferencia Bancaria o bien puede ser aplicado a otro crédito con saldo deudor del mismo acreditado. ▪ Expediente de la petición con su soporte como evidencia.

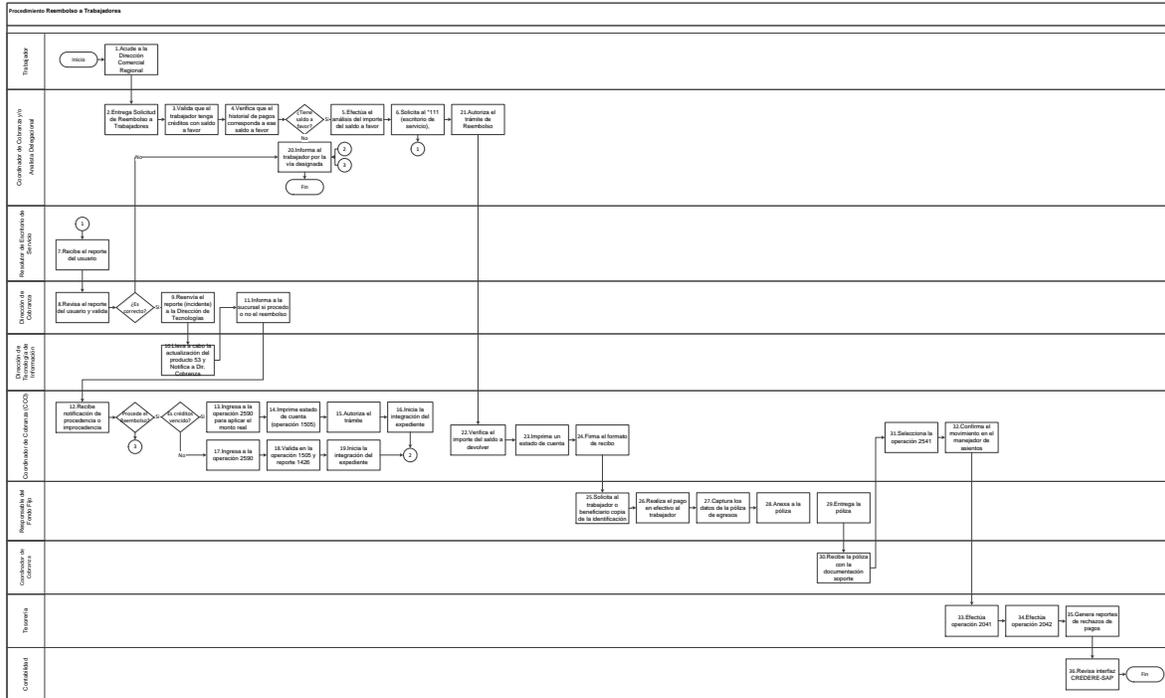
Actor /Puesto	Actividades
Acreditado	<p>1. Acude a la DEPyR para solicitar su reembolso y presenta los documentos correspondientes.</p> <p>2. Entrega Solicitud de Reembolso al acreditado, para que la requisiere e informa que la documentación presentada se queda en resguardo de la oficina para iniciar el trámite de revisión, y que una vez que dicho trámite concluya se le informará por la vía que se designe (correo electrónico o vía telefónica) si su petición es o no procedente</p> <p>Aplica RN1, RN2, RN6, RN7 Y RN8.</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>3. Valida que el acreditado tenga créditos con saldo a favor en el reporte 1426 (pagos y reembolsos) del sistema de crédito institucional.</p> <p>Aplica RN6. Y RN2</p> <p>4. Verifica que el historial de pagos corresponda a ese saldo a favor, solicitando copia de los recibos de nómina y/o copia de pagos directos efectuados en la ventanilla de sucursal o ventanilla bancaria, según corresponda</p> <p>Si tiene saldo a favor, continúa en la actividad número 5. En caso de no tener saldo a favor indica al acreditado que no es procedente el trámite.</p> <p>5. Efectúa el análisis del importe del saldo a favor que reclama el acreditado con copia de los recibos de nómina, y/o copia de los pagos efectuados en ventanilla bancaria (según corresponda), llevando a cabo las aclaraciones internas hasta su conclusión.</p> <p>Si se visualiza el producto [REDACTED] en el Reporte [REDACTED] y no en la operación [REDACTED], continuar con los numerales 6 al 11.</p> <p>6. Solicita al *111 (escritorio de servicio), visualización del producto [REDACTED] en la operación [REDACTED] del sistema de crédito institucional, adjuntando la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formato para visualizar el producto [REDACTED] b) Archivo PDF consulta del Reporte [REDACTED].
Analista de escritorio de servicio	<p>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</p>
Mesa de control de la Dirección de Cobranza	<p>8. Recibe incidente y Turna a resolutor correspondiente de primer nivel de atención.</p>
Analista Resolutor de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	<p>9. Revisa Si está correcto y con los soportes documentales justifique el movimiento:</p> <p>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 [REDACTED] en la operación [REDACTED] del sistema de crédito institucional en un proceso semanal.</p> <p>En caso de que el soporte documental no avale o no se justifique el movimiento de reembolsos, le informa a la sucursal para que verifique o informe al acreditado que su petición no es viable.</p>

Mesa de control de la Dirección de Tecnologías de la Información	11. Recibe incidente y turna a resolutor correspondiente.
Resolutor de la Dirección de Tecnología de Información	12. Lleva a cabo la actualización del producto [] en la operación [] y notifica al resolutor de la Dirección de Cobranza y a la Dirección de Contabilidad.
Analista de la Subdirección de Administración de Cartera Vigente	13. Recibe la notificación e Informa al usuario y coordinador de cobranza de la sucursal que levantó el incidente que su petición se ha ejecutado.
Coordinador de Cobranza	<p>14. Recibe notificación de procedencia o improcedencia; en su caso informa al acreditado por la vía designada (correo electrónico o telefónica), que el sistema de crédito institucional no refleja saldo a favor, termina trámite.</p> <p>15. En caso de ser procedente el reembolso informa al acreditado por la vía acordada (correo electrónico o vía telefónica) y programan cita (día y hora) para pasar a recoger la orden de pago de su reembolso, o en su caso podrá ser a través de transferencia bancaria o bien puede ser aplicado a un crédito con saldo.</p> <p>16. En caso de que tenga créditos vencidos, el saldo a favor se aplicará a éstos.</p> <p>En caso de no contar con créditos vencidos pasa al punto 22.</p> <p>RN7</p> <p>17. Autoriza el trámite, firmando el formato "Solicitud de Reembolso a acreditados" y procede a entregarlo al Analista Delegacional de Cobranza</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	18. Imprime el reporte [] e ingresa a la operación [] para aplicar el monto real por el cual proceda realizar el reembolso, seleccionando el crédito correspondiente a operar.
Coordinador de Cobranza	<p>19. Ingresa a la operación [] del sistema 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> <p>20. Imprime estado de cuenta (operación []) para verificar que el crédito haya quedado en ceros.</p> <p>21. Inicia la integración del expediente de reembolso a acreditado.</p> <p>Aplica RN3 y RN11</p>
Coordinador de Cobranza	<p>22. Para el caso de Pago por Orden de pago continúa en la actividad que se describe a continuación:</p> <p>Para el caso de Pago por Orden de pago continúa en la actividad que se describe a continuación:</p> <p>23. Autoriza el trámite, firmando el formato Solicitud de Reembolso a acreditados y procede a entregarlo al Analista Delegacional de Cobranza.</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	24. Imprime el reporte [] e Ingres a la operación [] para aplicar el monto real por el cual proceda realizar el reembolso, seleccionando el o los créditos correspondientes a operar.
Coordinador de Cobranza	25. Verifica el importe del saldo a devolver y selecciona la operación [] del sistema de crédito institucional, capturando los datos requeridos e imprime

	<p>original y copia del formato recibo por pago de reembolso a acreditados.</p> <p>26. Entra a la operación [REDACTED], valida y en su caso, autoriza el reembolso por Orden de pago</p> <p>Aplica RN12.</p> <p>27. Imprime un estado de cuenta donde ya no se refleje el saldo a favor del acreditado.</p> <p>28. Firma el formato de recibo por pago de reembolso a acreditados y recaba firma del acreditado, proporcionándole su copia para cobro en el banco, pasa a la actividad 36.</p> <p>En caso de que el Reembolso tenga inconsistencia en los documentos ejecuta operación 2043 seleccionado Rechazar. Vuelve a ejecutar paso 24 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>29. Autoriza el trámite, firmando el formato Solicitud de Reembolso a acreditados y procede a entregarlo al Analista Delegacional de Cobranza</p>
Analista Delegacional (de Cobranza)	<p>30. Imprime el reporte 1505 e Ingres a la operación [REDACTED] para aplicar el monto real por el cual proceda realizar el reembolso, seleccionando el o los créditos correspondientes a operar.</p>
Coordinador de Cobranza	<p>31. Selecciona la operación [REDACTED] del sistema de crédito institucional, capturando los datos requeridos en la aplicación para transferencia bancaria integrando los siguientes datos:</p> <p>Datos a integrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de cuenta 0 cuenta clabe. ✓ Número de Banco. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Paso A: Ingres a los 18 dígitos de la cuenta clabe (continúa en paso 3). ✓ RFC del Titular. ✓ Correo electrónico. <p>Acepta la operación.</p> <p>Aplica RN2, RN5 y RN11.</p> <p>32. Entra a la operación [REDACTED] y autoriza en su caso rechaza el reembolso por Transferencia Bancaria</p> <p>En caso de que el Reembolso haya sido autorizado y éste tenga inconsistencia de documentos ejecuta operación [REDACTED] seleccionado Rechazar. Vuelve a paso 28 caso contrario continúa con la actividad.</p> <p>Integra y resguarda expediente.</p>
Subdirector de Pagos	<p>33. Efectúa operación [REDACTED] para validación de cuentas bancarias.</p> <p>34. Efectúa operación [REDACTED] para dispersión de recursos y confirma pagos.</p> <p>35. Genera reportes de rechazos de pagos y envía notificación a la sucursal, para que, en su caso se realice nuevamente el trámite.</p>

Subdirector de Registro Contable	36. Revisa interfaz del sistema de crédito institucional -SAP para conciliación de pagos al cierre del mes.
Bancos	37. Recibe instrucción y paga orden de pago a acreditado.
Termina Procedimiento	

Diagrama de flujo:



Glosario:

DEPyR.- Dirección Estatal de Plaza y Representaciones.

PSEC.- Prestador de Servicios Externos de Cobranza.

Se elimina veintiocho renglones y cuarenta y nueve palabras, concernientes a operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de Reembolso a Acreditados, con fundamento en el artículo 110 fracción IV de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 113 fracción VI de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Vigésimo Quinto de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

Nombre del Procedimiento:	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, cuenten con los mecanismos necesarios para la atención de los acreditados que solicitan liquidar un crédito antes del plazo convenido, obteniendo el beneficio de reducción de intereses.

Actividad Liquidación Anticipada con beneficio

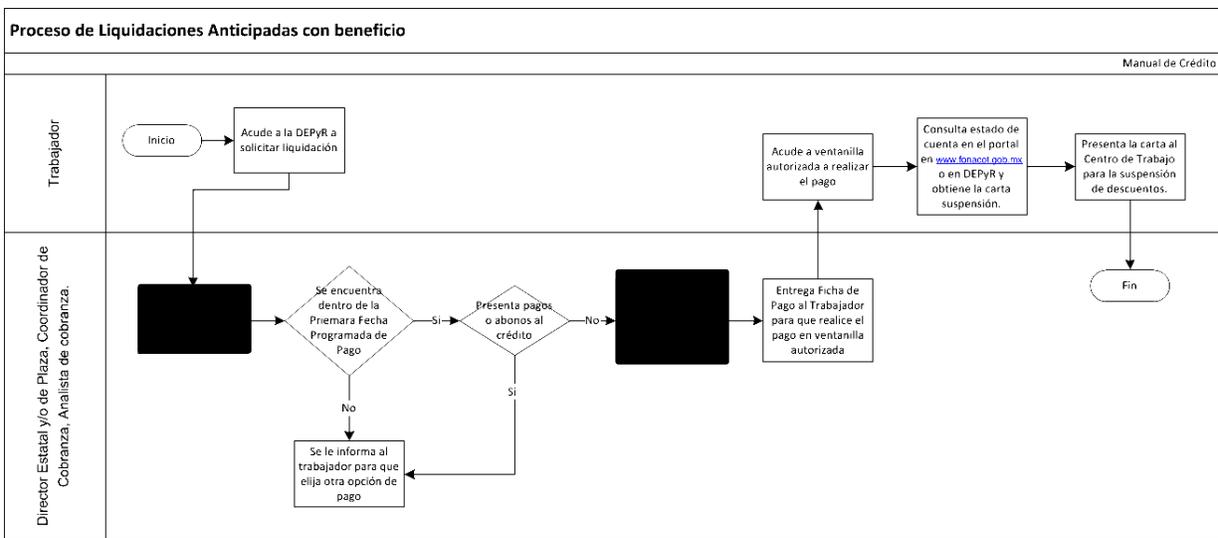
Tarea

Controles	Aplicativo	Acreditado	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> La liquidación anticipada del crédito con beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> Reunir los requisitos. Acudir a la DEPyR. Realizar el pago. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de la ficha con Referencia Bancaria dentro de la Operación [REDACTED].
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 [REDACTED] y [REDACTED] 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	<ol style="list-style-type: none"> 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.	<ol style="list-style-type: none"> Verifica en la operación [REDACTED] o [REDACTED] 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. Ingresar al sistema de crédito institucional en la operación [REDACTED] para capturar los campos requeridos para generar de forma individual por crédito, no consolidada la ficha de pago con referencia bancaria [REDACTED].

	<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.

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

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. Subdirección General de Recuperación y 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), gestionada por la Subdirección General de Recuperación y Cartera.

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

Controles	Aplicativo	Ex empleado	Operación FONACOT
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilidad Share Point. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de formato de referencia bancaria. ▪ Soporte acreditación de pagos efectuados. 	<p>Funcionarios Facultados</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Director de Recursos Humanos. ▪ Subdirector General de Recuperación y 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"> • Pagaré original suscrito por el ex empleado, sin tachaduras y/o enmendaduras. • Formato de aceptación de re documentación de Préstamos Institucionales. • En caso de existir, contrato suscrito entre el deudor y el Instituto FONACOT, en el que establecen las condiciones para la autorización, tramitación y pago del Préstamo • Estado de cuenta actualizado. • Copia de Identificación Oficial. • Comprobante(s) de domicilio. • Copia de recibo de nómina. 		

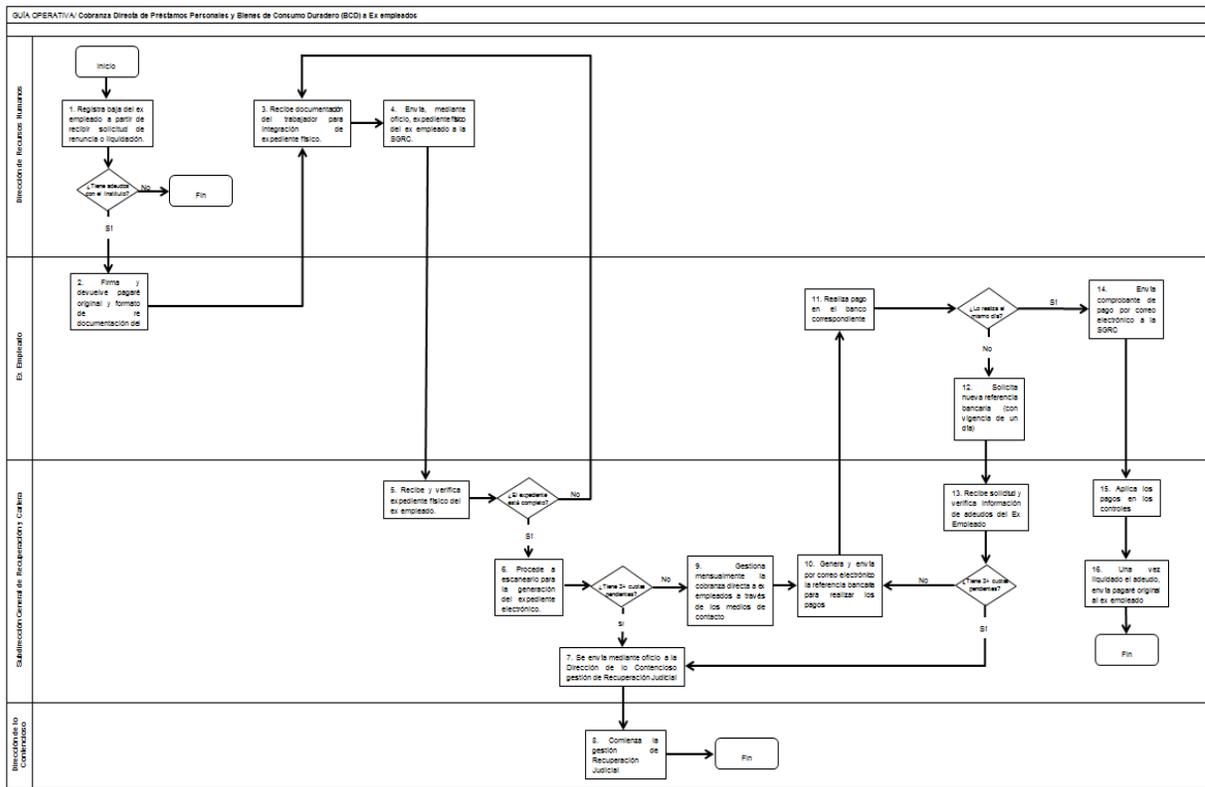
	<p>RN4: La Dirección de Recursos Humanos envía a la SGRC, mediante oficio, el expediente del ex empleado debidamente integrado, con la finalidad de que se comience a gestionar el proceso de cobranza.</p> <p>RN5: La SGRC valida que el expediente recibido por parte de Recursos Humanos se encuentre debidamente integrado y 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, será devuelto mediante oficio a la Dirección de Recursos Humanos para su correcta integración.</p> <p>RN6: La SGRC gestiona la recuperación directa del adeudo a través de los siguientes medios de contacto:</p> <div style="background-color: black; width: 200px; height: 30px; margin: 10px 0;"></div> <p>RN7: La SGRC 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 SGRC turnará mediante oficio a la Dirección de lo Contencioso, aquellos casos en que los ex empleados presenten tres mensualidades un día de impago; para ello contará con un plazo de ■ días hábiles posteriores al comienzo del cuarto mes de no pago.</p> <p>RN9: La SGRC entrega pagaré original al ex empleado una vez que se haya liquidado el adeudo con el Instituto FONACOT (previa solicitud del mismo).</p>
Documentos Relacionados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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) Institucionales.
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	<p>2. Registra la baja del ex empleado en sus controles internos.</p> <p>Aplica RN1</p> <p>¿El ex empleado cuenta con préstamos vigentes?</p> <p>Si – pasa al punto 3 No – Termina procedimiento.</p>
Ex empleado	<p>3. Firma pagaré y formato de re documentación de préstamo.</p> <p>4. Devuelve documentación firmada a la Dirección de Recursos Humanos.</p>
Subdirector de Recursos Humanos	<p>5. Recibe pagaré y formato de re documentación firmada, así como los documentos anexos del ex empleado.</p> <p>6. Integra expediente físico del ex empleado.</p> <p>Aplica RN2.</p>
Director de Recursos Humanos	<p>7. Envía mediante oficio a la SGRC el expediente físico del ex empleado.</p> <p>Aplica RN3.</p>
Subdirector General de Recuperación y Cartera	<p>8. Recibe expediente del ex empleado y lo verifica.</p> <p>Aplica RN4.</p> <p>¿Se encuentra completo y se ha registrado alta en los controles internos?</p> <p>Sí – pasa al punto 9. No – regresa al punto 6.</p> <p>9. Procede a la generación del expediente electrónico del ex empleado, el cual se incluye en los controles internos del área.</p> <p>¿El ex empleado tiene 3 o más cuotas pendientes de pago?</p> <p>Sí – pasa al punto 12. No – pasa al punto 10.</p>
Analista/ Especialista	<p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN6, RN7 y RN8.</p> <p>11. Genera referencia bancaria y la envía al ex empleado mediante correo electrónico.</p>
Subdirector General de Recuperación y Cartera	<p>[Redacted]</p> <p>Aplica RN5.</p>
Ex empleado	<p>13. Recibe referencia bancaria.</p> <p>14. Realiza el pago el mismo día que se otorga el formato.</p> <p>En caso de no realizar el pago el día indicado, el ex empleado tendrá que solicitar una nueva referencia bancaria, pues la vigencia de la misma es por un día.</p>
Banco	<p>15. Captura y registra pago.</p> <p>16. Entrega comprobante al ex empleado.</p>

Ex empleado	17. Envía mediante correo electrónico comprobante de pago a la SGRC.
Analista/ Especialista	18. Recibe comprobante de pago. 19. Lleva a cabo la aplicación del pago en los controles internos del área.
Subdirector General de Recuperación y Cartera	20. Una vez que el adeudo con el Instituto FONACOT se haya liquidado, entrega al ex empleado el pagaré original que firmó al inicio del procedimiento. Aplicar RN9. Termina Procedimiento.

Diagrama de flujo:



Glosario:

BCD: Préstamo de Bienes de Consumo Duradero.

SGRC: Subdirección general de Recuperación y Cartera.

Se eliminan diez renglones y una palabra concernientes cálculos y operaciones del sistema de crédito institucional correspondientes al procedimiento de Cobranza Directa de Préstamos Personales y de Bienes de Consumo Duradero (BCD) a Ex empleados, con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo cuarto fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de

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 la revisión de la solicitud de crédito se haya realizado correctamente y que procedió a su liberación del recurso o rechazado de la solicitud.

Alcance del Procedimiento

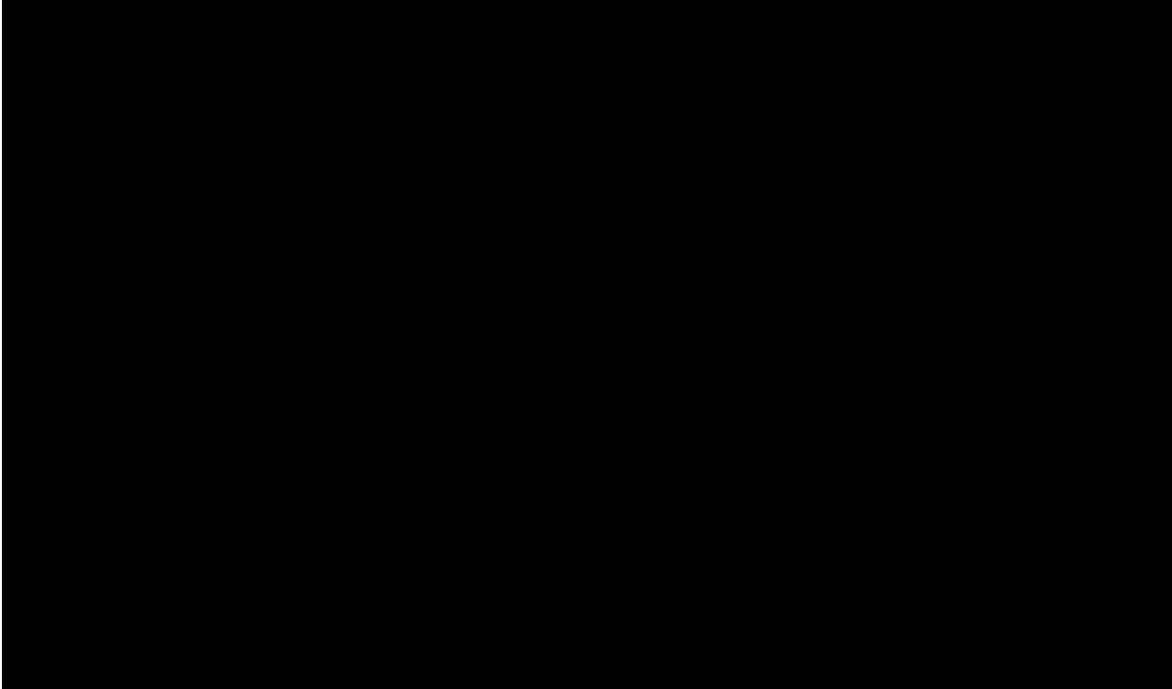
Validar un porcentaje de las solicitudes de crédito liberadas o rechazadas por Mesa de Control de forma diaria a través del módulo de Crédito Seguro de revisión.

Políticas de Operación

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	RN1: [Redacted] RN2: [Redacted] RN3: [Redacted] RN4: [Redacted] RN5: [Redacted] RN6: [Redacted]		
Documentos relacionados	<ul style="list-style-type: none"> Documentos digitalizados del expediente de crédito. 		
Requerimientos funcionales	<ul style="list-style-type: none"> Front/ Crédito Seguro/módulo de Crédito Seguro de validación (Servicio Integral de Originación del Crédito). 		
Entrada	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de Crédito liberados 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. 		

Diagrama de flujo:



Glosario:

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

Mesa Junior.- Personal asignado para Revisar trámites que perciban de uno a 25 UMA y no tenga inconsistencias en antigüedad, centros de trabajo.

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.

Se elimina cincuenta y cinco renglones y un diagrama concernientes análisis y revisión de información correspondientes al procedimiento de Revisión y Análisis de la información de Solicitudes de Crédito, con fundamento en el artículo 113 fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116 párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo cuarto fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.