



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
ESPECÍFICO
DIRECCIÓN DE COBRANZA**

HOJA DE AUTORIZACIÓN

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN
DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT**

ELABORÓ Y REVISÓ*

Lic. Claudia Flores Jacobo
Subdirectora General de
Contraloría, Planeación y
Evaluación

C.P. Leopoldo Rubio Fernández
Director de Recursos Humanos

*Este Manual se elaboró a partir de un proyecto institucional coordinado por los arriba firmantes y con el visto bueno del titular de esta la Dirección.

DICTAMINÓ

C.P. Leopoldo Rubio Fernández
Director de Recursos Humanos

AUTORIZÓ

Lic. Francisco Javier Villafuerte Haro
Subdirector General de Administración

FECHA DE ACTUALIZACIÓN N/A

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA 25/10/2018

VERSIÓN MO21.01

 STPS <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN	4
II. PROPÓSITO DEL MANUAL	6
III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS	7
IV. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	10
V. ATRIBUCIONES.....	17
VI. MISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	19
VII. VISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	19
VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	20
IX. ORGANIGRAMA	21
X. OBJETIVO Y FUNCIONES	22
1.1.3.1.0.0 DIRECCIÓN DE COBRANZA	22
1.1.3.1.1.0 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA VIGENTE	24
1.1.3.1.2.0 SUBDIRECCIÓN DE MESA DE CONTROL	26
1.1.3.1.3.0 SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA NORMATIVIDAD	28
1.1.3.1.4.0 SUBDIRECCIÓN DE SISTEMA DE PROCESO DE COBRANZA	30
XI. IDENTIFICACIÓN	31
XII. GLOSARIO	34
XIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....	36

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

I. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y en cumplimiento a los artículos 5, 58, 59, 63 y 75 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se elabora el Manual de Organización Específico de la Dirección de Cobranza, con base en los objetivos definidos por las áreas que integran la estructura, así como con las funciones que cada una de éstas realiza para dar cumplimiento con las atribuciones conferidas en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, ARTÍCULO 58.- Los órganos de gobierno de las entidades paraestatales, tendrán las siguientes atribuciones indelegables: I. Establecer en congruencia con los programas sectoriales, las políticas generales y definir las prioridades a las que deberá sujetarse la entidad paraestatal relativas a producción, productividad, comercialización, finanzas, investigación, desarrollo tecnológico y administración general; y su Reglamento; la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, su Reglamento y el propio Estatuto Orgánico vigente, buscando con ello armonizar estos elementos con la estructura orgánica vigente autorizada y registrada, en su calidad de organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, procurando en todo momento la congruencia de los objetivos Institucionales con las estrategias y/o metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

La eficiencia institucional, así como la adecuada gestión del Control Interno Institucional, ameritan ordenar y coordinar todos los recursos que integran al Instituto FONACOT, y para lograrlo se requiere tener claridad respecto de las funciones a desarrollar por cada una de sus áreas. En ese contexto, los Manuales de Organización Específicos del Instituto FONACOT tienen como propósito ser herramientas administrativas que contengan información ordenada sobre la organización y funcionamiento de cada una las unidades administrativas que conforman a la institución, precisando el objetivo y las funciones asignadas a las mismas y estableciendo su ámbito de operación, lo que permite delimitar su responsabilidad y evitar duplicidad de funciones.

Asimismo, los Manuales de Organización Específicos permiten identificar las relaciones de coordinación interna, las relaciones formales y funcionales de comunicación y autoridad y los criterios que subyacen a la división del trabajo de cada una de las unidades administrativas.

Los Manuales de Organización Específicos son los documentos en los que se da a conocer información sobre los antecedentes del Instituto FONACOT, la Misión y la Visión de la Institución, sus valores, el Marco Jurídico-Administrativo que regula su actuar; delimitan el ámbito de responsabilidad y competencia de las unidades administrativas del organismo; refieren las Atribuciones que confiere el Estatuto Orgánico del Instituto a sus titulares, así como el objetivo y las funciones que contribuyen a la realización de las mismas; presentan los Organigramas de cada una de las unidades administrativas y permiten apreciar la estructura de organización, los niveles jerárquicos y las relaciones de autoridad. Todo ello, con el objeto de disponer de un

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

instrumento de trabajo que contribuya al cabal cumplimiento de la misión y propósito estratégico del Instituto FONACOT.

En este sentido, el Manual de Organización Específico que se presenta servirá como fuente de información y consulta a toda persona interesada en su contenido, constituyéndose en una herramienta de transparencia. Servirá además para facilitar a todo servidor público del Instituto la identificación de las responsabilidades encomendadas a cada uno de los puestos de la estructura del área y de esa manera apoyar el desempeño de sus funciones y, con su esfuerzo, contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cabe señalar que la actualización de las funciones del presente Manual de Organización Específico de la Dirección de Cobranza obedece a la modificación, actualización y aprobación, del propio Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT.

Por último, es importante mencionar que los Manuales de Organización Específicos son documentos susceptibles de permanente actualización por la evolución y adecuación de la estructura orgánica, atribuciones y funciones del Instituto FONACOT, por lo que la unidad administrativa responsable deberá realizar revisiones periódicas procurando mantenerlo siempre actualizado.

El presente Manual de Organización Específico de la Dirección de Cobranza del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna, mediante el Acuerdo No. COM-38-170818 de fecha 17 de agosto del 2018 en su segunda sesión extraordinaria, así como el Comité de Recursos Humanos bajo el acuerdo No. CRH-116-140918 de fecha 14 de septiembre del presente en su vigésima quinta sesión ordinaria. Asimismo, fue aprobado por el Consejo Directivo en su sexagésima segunda sesión ordinaria de fecha 25 de octubre de 2018, bajo el acuerdo CD 88-251018; y entra en vigor a partir del 25 de octubre de 2018.

 STPS <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

II. PROPÓSITO DEL MANUAL

La elaboración del presente Manual de Organización Específico de la Dirección de Cobranza del Instituto FONACOT derivó de un proceso de revisión funcional, de la actualización y modificación del Estatuto Orgánico, lo que a su vez también originó la actualización del Manual General de Organización del propio Instituto.

El presente Manual busca contribuir a que en el ejercicio de las funciones conferidas a la Dirección de Cobranza estas se realicen de manera ágil, eficiente y transparente, mediante la delimitación de responsabilidades, su competencia y relaciones de coordinación entre los puestos que integran el área. De manera adicional a lo ya mencionado, este documento facilitará la inducción del personal de nuevo ingreso a la Institución y al puesto, y permite contar con un documento de acceso público que contribuya al acercamiento de la ciudadanía al quehacer institucional, dando a conocer las tareas que realiza cada una de las áreas que conforman la Dirección de Cobranza.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El 2 de mayo de 1974, se creó por decreto presidencial el contrato fiduciario que dio principio a las labores del Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, ello como respuesta del Gobierno Federal a las demandas de los trabajadores a través del Congreso del Trabajo, en el sentido de apoyar a la clase trabajadora con financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.

Esta institución inició desde entonces su importante labor de otorgar créditos para adquisición de bienes y servicios que contribuyan a elevar el nivel de vida de los trabajadores, incrementando su bienestar y el de sus familias.

Del 2001 al 2004 el Instituto dentro de su estructura orgánica contaba con la Subdirección de Operación la cual tenía en su tramo de control a la Gerencia de Cobranza. En la reestructura de 2004 para fortalecer la operación y la relevancia de las funciones se convierte en Dirección de Cobranza, las jefaturas a su cargo, cambia su denominación a Expertos Funcionarios.

El 24 de abril de 2006 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se crea la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

De conformidad con el Artículo 1 de dicha Ley, el Instituto FONACOT es un organismo público descentralizado de interés social sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal.

El 30 de noviembre de 2006 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento de la Ley del Instituto FONACOT, mismo que entró en vigor el 1º de diciembre del mismo año teniendo por objeto reglamentar la operación, organización, funcionamiento y control del Instituto.

En la reestructura orgánica de 2007- 2008 se autoriza crear los puestos de Experto Funcionario de Sistemas de Procesos de Cobranza y el Experto Funcionario de Mesa de Control. Adicionalmente y por estrategia de la Dirección General, se decide que la Dirección de Cobranza le reporte a la Dirección Adjunta de Operación y Planeación.

En atención al artículo quinto transitorio de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, el 16 de Julio de 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la actualización del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores mismo que entró en vigor al día siguiente de su publicación y tuvo por objeto establecer las bases de la organización administrativa, funciones, facultades, atribuciones y obligaciones del Instituto FONACOT, de sus órganos colegiados y de sus servidores públicos.

Posteriormente, con fecha 27 de abril de 2012 se aprobó en la vigésima sexta sesión ordinaria del Consejo Directivo la actualización del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y el Manual General de Organización correspondiente. El

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio del mismo año.

Con fecha 30 de noviembre de 2012, se publicó en el DOF la reforma a la Ley Federal del Trabajo, destacando las modificaciones realizadas al Artículo 132, Fracción XXVI Bis *“Afiliar el centro de trabajo al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, a efecto de que los trabajadores puedan ser sujetos del crédito que proporciona dicha entidad. La afiliación será gratuita para el patrón”*.

El Manual General de Organización aprobado por el Consejo Directivo del Instituto FONACOT el 27 de abril de 2012 contempla las funciones y responsabilidades de la Dirección de Cobranza reportando a la Subdirección General de Crédito y Sistemas, así como las funciones y responsabilidades de sus áreas a cargo.

En el marco del proceso de revisión y adecuación funcional que llevó a cabo el Instituto FONACOT a partir de 2013, y en alineación al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, se identificó la necesidad de generar un modelo de organización que respondiera a la operación de las unidades administrativas de la institución. Esta nueva estructura organizacional fue aprobada en la Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Instituto FONACOT, con fecha 27 de febrero de 2014. Por ende, a partir de la nueva estructura organizacional, se realizó la actualización correspondiente al Manual General de Organización del Instituto FONACOT.

La estructura organizacional aprobada el 27 de febrero de 2014 por el Consejo Directivo del Instituto FONACOT, contemplo la creación de la Subdirección General de Recuperación de Cartera, en la cual la Dirección de Cobranza dependerá del tramo de control de esta, como antecedente la Dirección de Cobranza estaba adscrita a la estructura de la Subdirección General Crédito y Sistemas.

El Manual de Organización Específico se elaboró en su momento con la Dirección de Cobranza, respecto de las establecidas en el Manual General de Organización para la Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas y la Subdirección General de Recuperación y Cartera, el cual fue aprobado en la Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Instituto FONACOT, con fecha 27 de febrero de 2014, así como de las atribuciones conferidas por el Estatuto Orgánico de la Institución.

Cabe mencionar que derivado de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento publicadas en el D.O.F. con fecha 1º de diciembre de 2014 y su modificación mediante resoluciones publicadas en el D.O.F. el 27 de agosto de 2015 y el 25 de enero de 2016; se destaca que conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) tiene la facultad de supervisar las operaciones a fin de ajustarse al ordenamiento legal y sus disposiciones, lo que conlleva a realizar los trabajos para la actualización del Estatuto Orgánico.

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

Finalmente, derivado de la aprobación del Estatuto Orgánico por el Consejo Directivo del Instituto FONACOT, en su sesión ordinaria celebrada el día 21 de octubre de 2016, por acuerdo número CD 72-211016, el cual fue publicado en el D.O.F. el 20 de diciembre de 2016, en tal virtud se consideraron los cambios correspondientes a las atribuciones en este Estatuto, se llevó a cabo la actualización de las funciones de las áreas que integran Dirección de Cobranza, que nos ocupa.

El presente Manual de Organización Específico se elaboró con la finalidad de alinear las funciones de los diferentes puestos que integran la Dirección de Cobranza, respecto de las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico y las funciones en el Manual General de Organización para la Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas y la Subdirección General de Recuperación y Cartera.

 STPS <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

IV. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

CONSTITUCIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; publicada en el D.O.F. el 5 de febrero de 1917 y sus reformas.

LEYES FEDERALES

- Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 1 de abril de 1970 y sus reformas.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 1972 y sus reformas.
- Ley Federal de Deuda Pública; (texto vigente, antes se denominaba “Ley General de Deuda Pública”); última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de abril de 2016.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978 y sus reformas.
- Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 5 de enero del 1983 y sus reformas.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986 y sus reformas.
- Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1986 y sus reformas.
- Ley de Instituciones de Crédito, publicada en el D.O.F. el 18 de julio del 1990 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización; publicada en el D.O.F. el 1 de julio de 1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 4 de agosto de 1994 y sus reformas.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995 y sus reformas.
- Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996 y sus reformas.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; publicada en el D.O.F.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01</p>	
			<p>Vigencia: 25/10/2018</p>	

el 18 de enero de 1999 y sus reformas.

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, cuya vigencia iniciará a partir del miércoles 19 de julio de 2017, abrogándose con esa misma fecha, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, y se derogarán los Títulos Primero, Tercero y Cuarto de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 09 de mayo de 2016.
- Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2004 y sus reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo del 2006 y sus reformas.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril del 2006, y su única reforma publicada en el D.O.F. el 10 de enero de 2014.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2007 y sus reformas.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008 y sus reformas.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación (nueva ley); publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, abrogándose la anterior ley.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados publicada en el D.O.F. el 26 de enero del 2017.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicada en el D.O.F. el 30 de mayo del 2011 y sus reformas.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero del 2012.
- Ley Federal de Archivos; publicada en el D.O.F. el 23 de enero del 2012.
- Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 6 de junio del 2012.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013 y

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01</p>	
			<p>Vigencia: 25/10/2018</p>	

sus reformas.

- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, publicada en el D.O.F. el 12 de enero de 2001 y sus reformas.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el D.O.F. el 02 de agosto de 2006 y sus reformas.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicada en el D.O.F. el 29 de junio de 1992 y sus reformas.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en D.O.F. el 27 de agosto de 1932, última reforma publicada D.O.F. 13-06-2014.
- Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 de diciembre de 2005, última reforma publicada D.O.F. 10-01-2014.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en D.O.F. el 4 de mayo de 2015.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en D.O.F. el 18 de julio de 2016.

LEYES ORGÁNICAS

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

DISPOSICIONES

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

CÓDIGOS

- Código de Comercio; publicado en el D.O.F. del 7 de octubre al 13 de diciembre de 1889 y sus reformas.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01</p>	
			<p>Vigencia: 25/10/2018</p>	

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

REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; publicado en el D.O.F. el 14 de enero de 1999 y sus reformas.
- Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 4 de octubre de 1999 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (nuevo Reglamento); publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio del 2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en D.O.F. el 30 de noviembre del 2006.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 4 de diciembre del 2006 y sus reformas.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01</p>	
			<p>Vigencia: 25/10/2018</p>	

- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.
- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre del 2012.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 2 de abril del 2014 y sus reformas.
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014, abrogando el anterior Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, publicado en el D.O.F. el 29 de noviembre de 2006.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos; publicado en D.O.F. el 13 de mayo de 2014.

DECRETOS

- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión; publicado en el D.O.F. el 14 de septiembre del 2005.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 10 de diciembre del 2012.
- Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente.

ACUERDOS

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno; publicado en el D.O.F. el 03 de noviembre de 2016.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2010, última reforma publicada D.O.F. 06 de abril de 2017.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros, publicado en el D.O.F. el 16 de mayo de 2016.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, publicado en el D.O.F. el 16 de julio de 2010, última reforma publicada D.O.F. 05 de abril de 2016.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 9 de agosto de 2010 y sus reformas, última reforma publicada en el D.O.F. 03 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Publicado en el D.O.F. el 9 de agosto de 2010, última reforma D.O.F. 3 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias. Publicado en el D.O.F. el 8 de mayo de 2014, última reforma publicada D.O.F. 4 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; vigente, publicado en el D.O.F. 28 de diciembre de 2010, última reforma publicada D.O.F. 27 de junio de 2017.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2016, publicado en D.O.F. 29 de diciembre de 2016.
- Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único publicado en el D.O.F. el 15 de mayo de 2017.
- Manual de Percepciones de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal vigente, publicado en el D.O.F. 31 de mayo de 2017.

LINEAMIENTOS

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

PLANES

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

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

PROGRAMAS

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

ESTATUTOS

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

NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS INTERNAS

- Código de Conducta, vigente.
- Estructura Orgánica autorizada por el Consejo Directivo, vigente.
- Sistema de Control Interno, y Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manual General de Organización del Instituto FONACOT, vigente.
- Manuales de Organización Específicos de las Direcciones del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manuales de Políticas y Procedimientos del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manual de Crédito, vigente.
- Manual Financiero, vigente.
- Manual de Administración Integral de Riesgos, vigente.
- Programa de Trabajo 2014-2018, y Programa de Trabajo Anual, del Instituto FONACOT.
- Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
- Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios, vigentes.
- Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Obra Pública, vigentes.
- Reglamento interior de trabajo del Instituto FONACOT, vigente.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

V. ATRIBUCIONES

ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FONACOT

ARTÍCULO 58.- Los Directores Generales Adjuntos, los Subdirectores Generales, el Abogado General, el Director de Comunicación Institucional y los Directores de Área, para el desempeño de sus atribuciones y facultades, contarán con las áreas y el personal que al efecto establezca el Manual General de Organización y los Manuales de Organización Específicos que regulen la estructura aprobada, respectivamente.

ARTÍCULO 59.- EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE CRÉDITO Y FINANZAS tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

- I. Dirigir la implementación de estrategias relacionadas con las Subdirecciones Generales de Finanzas; de Crédito y de Recuperación y Cartera, relativas a los procesos políticas, procedimientos de análisis y autorización de crédito, recuperación y análisis de cartera, así como en materia de inversión de recursos disponibles, financiamiento de operaciones, prácticas de registro contable y demás estrategias que procuren la sustentabilidad del patrimonio, del Instituto, para su ejecución y una adecuada administración o manejo de la liquidez y solvencia del Instituto (IPAT);
- II. Evaluar y autorizar las opciones de diversificación de las fuentes de fondeo y verificar el cumplimiento con los límites de diversificación de operaciones activas establecidas en las Disposiciones, que contribuyan a la viabilidad financiera y al cumplimiento del objeto del Instituto;
- III. Participar en el diseño de indicadores de gestión financiera para evaluar el desempeño y dar seguimiento a los objetivos institucionales;
- IV. Procurar la generación de información financiera y operativa en tiempo y forma para su entrega a las instancias requerentes, de conformidad con la normatividad y principios de contabilidad aplicables;
- V. Proponer, para su aprobación, a los Comités correspondientes, la actualización del Manual de Crédito, que contenga los procesos, metodologías, procedimientos y demás información necesaria para la originación y administración del crédito, de conformidad con la normatividad aplicable;
- VI. Supervisar que se lleve a cabo la difusión e implementación del Manual de Crédito;
- VII. Asegurar en coordinación con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, que el Instituto cuente con las herramientas tecnológicas adecuadas que permitan la originación y administración de los créditos, de conformidad con la normatividad aplicable;
- VIII. Proponer, para aprobación del Consejo, las políticas relativas al castigo y quebranto de los créditos;

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01 Vigencia: 25/10/2018</p>	 <p>INSTITUTO fonacot</p>
---	---	--	--	---

IX. Autorizar la suscripción de convenios y/o contratos de colaboración con instituciones financieras, que contribuyan a la optimización de las operaciones de financiamiento, otorgamiento y administración del crédito;

X. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

ARTÍCULO 63.- EL SUBDIRECTOR GENERAL DE RECUPERACIÓN Y CARTERA, tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

I. Implementar las estrategias de recuperación de la cartera a través de centros de trabajo, directa de trabajadores y vencida a nivel nacional;

II. Suscribir convenios de colaboración con compañías aseguradoras y administrar de manera integral la recuperación a través de los programas de seguro de crédito derivadas de dichos convenios;

III. Implementar el diseño y la aplicación de estrategias de recuperación de crédito, a través de los despachos externos de cobranza, estableciendo indicadores de productividad para los mismos;

IV. Dirigir la elaboración y envío de los informes de resultados de la calificación de la cartera crediticia, en apego a la normatividad y metodología establecidas en las disposiciones aplicables, en coordinación con la Subdirección General de Administración Integral de Riesgos;

V. Dirigir la generación de indicadores de recuperación del crédito y proporcionar información a las áreas competentes, para la toma de decisiones;

VI. Coordinar la generación de indicadores de cartera crediticia, aplicando las metodologías establecidas, que apoyen a la Subdirección General de Finanzas para su registro contable y revelación a través de notas a los estados financieros de conformidad con la normatividad vigente;

VII. Promover la generación del reporte de información relativa a las operaciones crediticias al menos a una de las Sociedades de Información Crediticia, en términos de la normatividad aplicable, así mismo, deberá reportar a dichas sociedades los datos relativos a los patrones, entidades o dependencias que incumplan con sus obligaciones de enterar al Instituto oportunamente las amortizaciones de los créditos otorgados;

VIII. Proponer las estrategias de recuperación de la cartera, para su aprobación y respectiva actualización en el Manual de Crédito, de conformidad con la normatividad aplicable para la administración del crédito, en su ámbito de competencia;

IX. Proponer para la consideración de las instancias internas respectivas, los asuntos que cumplan con los criterios establecidos para la aprobación de castigos, quebrantos, condonaciones y reembolsos;

X. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

VI. MISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT

Apoyar a los trabajadores de centros de trabajo afiliados, al garantizar el acceso a créditos, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia, soportado en la sustentabilidad financiera del Instituto FONACOT.

VII. VISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT

Ser la entidad financiera líder de los trabajadores mexicanos, con una estructura sólida, eficiente y competitiva, que presta servicios de excelencia para el otorgamiento de créditos

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01 Vigencia: 25/10/2018</p>	 <p>INSTITUTO fonacot</p>
---	---	--	--	---

VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.1.0.0.0. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE CRÉDITO Y FINANZAS

1.1.3.0.0. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECUPERACIÓN Y CARTERA

1.1.3.1.0.0 DIRECCIÓN DE COBRANZA

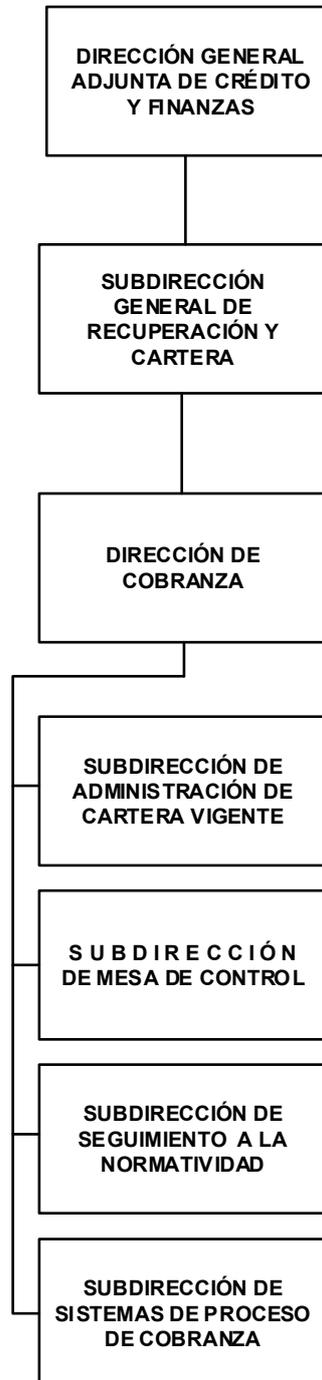
1.1.3.1.1.0 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA VIGENTE

1.1.3.1.2.0 SUBDIRECCIÓN DE MESA DE CONTROL

1.1.3.1.3.0 SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA NORMATIVIDAD

1.1.3.1.4.0 SUBDIRECCIÓN DE SISTEMAS DE PROCESO DE COBRANZA

IX. ORGANIGRAMA



 STPS <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

X. OBJETIVO Y FUNCIONES

1.1.3.1.0.0 DIRECCIÓN DE COBRANZA

OBJETIVO GENERAL

Dirigir la implementación de las estrategias de cobranza, así como brindar los lineamientos, herramientas y mecanismos de operación acordes con las estrategias y fines del Instituto al personal de las Subdirección General Comercial, Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza, para que puedan efectuar la recuperación de los créditos que se otorgan a todos los trabajadores, a través de los distintos esquemas de recuperación, de acuerdo con la normatividad aplicable y con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

FUNCIONES

1. Promover y difundir la adopción de mejores prácticas bancarias en materia de recuperación de cartera para ser implementadas en la operación del Instituto, de conformidad con su objeto social y apeguándose a la normatividad aplicable.
2. Supervisar los programas de recuperación de cartera, así como su seguimiento para determinar las medidas correctivas y preventivas necesarias y agilizar la cobranza.
3. Validar y en su caso proponer los ajustes a los programas o estrategias de atención a las desviaciones identificadas en el análisis de la información que se obtenga de los indicadores de recuperación.
4. Coordinar el envío de la información relativa al historial crediticio de Centros de Trabajo a las Sociedades de Información Crediticia de acuerdo a la periodicidad establecida en la normatividad aplicable.
5. Supervisar las acciones de cobranza de la cartera a través de Centros de Trabajo y la recuperación de cartera directa a nivel nacional, con el objeto de que ésta se realice en tiempo y forma para el logro de los objetivos y metas del Instituto.
6. Coordinar que el Programa de Seguros de crédito se implemente conforme a los lineamientos y políticas del Instituto.
7. Dirigir la asignación y recuperación de cartera a través de los despachos externos de cobranza extrajudicial en las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza, así como medir la eficiencia de los mismos con el fin de lograr la recuperación de la cartera vencida.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01</p> <p>Vigencia: 25/10/2018</p>	 <p>INSTITUTO fonacot</p>
---	---	--	---	---

8. Coordinar la entrega de los casos de Centros de Trabajo y trabajadores susceptibles para ejercer la cobranza judicial a la Dirección de lo Contencioso.
9. Coordinar la realización de visitas a las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza a fin de identificar áreas de oportunidad para la mejora de los procesos de recuperación.
10. Coordinar y supervisar los procesos operativos relacionados con la cobranza, así como proponer mecanismos de mejora continua en los procesos y prácticas para la atención de los usuarios y apoyar a la generación de información e indicadores para la toma de decisiones de la Dirección General.
11. Validar las propuestas de actualizaciones y/o modificaciones al manual de crédito de acuerdo a la operación de nuevos procesos, a fin de eficientar el proceso de cobranza, y en su caso presentarlas para su aprobación ante las instancias correspondientes;
12. Dar seguimiento al sistema de crédito institucional y sus diversas plataformas, para facilitar la recuperación y administración de la cartera del Instituto.
13. Supervisar, solicitar, y en su caso autorizar las modificaciones al sistema de crédito que sean necesarias a fin de agilizar la cobranza y corregir las incidencias que se presenten.
14. Coordinar con la Dirección de Recursos Humanos la capacitación para el personal de las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza, derivado de la actualización de los procesos de cobranza.
15. Las demás que señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

1.1.3.1.1.0 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA VIGENTE

OBJETIVO GENERAL

Dar seguimiento a la implementación de las estrategias y mecanismos de operación acordes con los fines del Instituto, para la recuperación de la cartera vigente, vencida y cuentas de orden, con base a los procedimientos establecidos en la normatividad aplicable, así como contribuir en el desarrollo de estrategias y acciones de cobranza y proporcionar a las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, las herramientas y asesoría necesarias para realizar la cobranza de los centros de trabajo afiliados, así como a los trabajadores, en apego a los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género y de conformidad con la normatividad vigente.

FUNCIONES

1. Analizar la información que se obtenga de los indicadores de recuperación de cédulas de Centros de Trabajo y proponer, en caso de desviaciones, los programas o estrategias de atención a las mismas.
2. Validar la información contenida en la emisión de cédulas para su publicación en el portal multibancos a fin de proporcionar información oportuna a los centros de trabajo para su consulta, retención y entero al Instituto.
3. Dar seguimiento al funcionamiento del portal multibancos para que se registren las incidencias y los pagos de los Centros de Trabajo, atendiendo en su caso las incidencias que se presenten.
4. Supervisar la aplicación de las cédulas para la integración del pago a los créditos de los trabajadores, de conformidad con el calendario de emisión, cobro y aplicación.
5. Verificar que los canales de pago autorizados por el Instituto para entero de las retenciones estén disponibles.
6. Proponer las mejoras al portal multibancos y sistemas de cobranza de centros de trabajo, contribuyendo al desarrollo e implementación de nuevas tecnologías que permitan al Instituto incrementar la eficiencia del proceso de recuperación.
7. Dar seguimiento en coordinación con el área comercial a la medición de la productividad y cumplimiento de las funciones de recuperación en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones.
8. Supervisar la atención y dispersión de incidentes de cobranza de Centros de Trabajo y Trabajadores dentro y fuera del sistema de crédito para que las respuestas se den en tiempo y forma.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01</p> <p>Vigencia: 25/10/2018</p>	 <p>INSTITUTO fonacot</p>
---	---	--	---	---

9. Solventar las quejas presentadas por Centros de Trabajo o trabajadores que sean de competencia de la Dirección de Cobranza.
10. Efectuar visitas a las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza a fin de identificar áreas de oportunidad para la mejora de los procesos de recuperación a través de Centros de Trabajo.
11. Proponer en el ámbito de su competencia las actualizaciones y/o modificaciones al manual de crédito de acuerdo a la operación de nuevos procesos, a fin de eficientar el proceso de cobranza de Centros de Trabajo.
12. Dar seguimiento en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos a la capacitación para el personal de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones derivado de la actualización de los procesos de cobranza.
13. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

1.1.3.1.2.0 SUBDIRECCIÓN DE MESA DE CONTROL

OBJETIVO GENERAL

Administrar, controlar y atender el proceso de recuperación de cartera de trabajadores que han perdido su Centro de Trabajo, mediante la ejecución de los procesos de asignación de cartera a despachos externos de cobranza, y reclamaciones del seguro de crédito a las aseguradoras. Asimismo, ser el enlace con los despachos y las aseguradoras, coadyuvando al desarrollo de las estrategias y acciones de cobranza directa del Instituto de conformidad con la normatividad aplicable y con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

FUNCIONES

1. Identificar las necesidades de cobranza directa para generar los programas y estrategias de recuperación de cartera derivado de los indicadores.
2. Gestionar, controlar y administrar las altas, bajas, y modificaciones a las pólizas de seguros ante las aseguradoras correspondientes.
3. Administrar y dar seguimiento de los siniestros e incidencias de los créditos asegurados.
4. Atender las consultas internas y externas en materia de seguros de crédito en apoyo a los trabajadores.
5. Realizar la contratación y supervisión de los despachos externos de cobranza extrajudicial de acuerdo a las políticas y lineamientos del Instituto.
6. Realizar la asignación de cartera de los trabajadores que no cuentan con Centro de Trabajo a los despachos externos de cobranza extrajudicial.
7. Supervisar la entrega de la cartera de trabajadores a cobranza administrativa en call center, y asegurar la correcta instalación del archivo de respuesta de las gestiones en los medios de comunicación de cobranza.
8. Remitir a la Dirección de lo Contencioso los casos de los trabajadores susceptibles para ejercer la cobranza judicial, validando la correcta integración del expediente de conformidad con el manual de crédito.
9. Efectuar visitas a las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones a fin de identificar las áreas de oportunidad para la mejora de la operación de recuperación a través de Despachos Externos de Cobranza y aseguradoras.
10. Opinar sobre los indicadores para la generación y análisis de la información relacionados con la cartera y cobranza directa.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01</p> <p>Vigencia: 25/10/2018</p>	 <p>INSTITUTO fonacot</p>
---	---	--	---	---

11. Actualizar el marco normativo del programa de seguros de crédito con las aseguradoras a fin de alinearlos con prácticas operativas del Instituto.
12. Supervisar las modificaciones al sistema de administración de cartera de los trabajadores, con la finalidad de agilizar la cobranza y mitigar las incidencias que se estén presentando.
13. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

 STPS <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

1.1.3.1.3.0 SUBDIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO A LA NORMATIVIDAD

OBJETIVO GENERAL

Instrumentar las estrategias y mecanismos de operación acordes con los fines del Instituto en materia de cobranza, a través de Centros de Trabajo que realiza el personal adscrito a la Dirección de Cobranza que se ubica en las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza para lograr las metas de recuperación establecidas de conformidad con la normatividad aplicable y con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

FUNCIONES

1. Proponer las mejoras a los procesos de pago de Centros de Trabajo y reporte a las Sociedades de Información Crediticia, contribuyendo al desarrollo e implementación de nuevas tecnologías que permitan al Instituto incrementar la eficiencia del proceso de recuperación.
2. Enviar la información relativa al historial crediticio de Centros de Trabajo a las Sociedades de Información Crediticia de acuerdo a la periodicidad establecida en la normatividad aplicable.
3. Dar seguimiento al proceso mensual de recuperación de Centros de Trabajo en las etapas de cobranza administrativa y extrajudicial que realiza el personal de las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza para que éstas se realicen en tiempo y forma.
4. Gestionar con las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza, el seguimiento e inducción a los Centros de Trabajo de reciente afiliación al Instituto para minimizar las inconsistencias en el proceso de retención y entero.
5. Atender las solicitudes de aclaraciones de pago y aplicaciones de pagos no identificados de Centros de Trabajo que soliciten las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza para su registro en el sistema.
6. Analizar la información que se obtenga de las incidencias reportadas por los Centros de Trabajo y solicitar, en caso de desviaciones, la atención y aclaración de las mismas a las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza.
7. Coordinar la verificación del cuadro y cierre de cédulas en el portal Multibancos que gestione el personal de las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza con los Centros de Trabajo, y en caso de inconsistencias solicitar la corrección.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01</p> <p>Vigencia: 25/10/2018</p>	 <p>INSTITUTO fonacot</p>
---	---	--	---	---

8. Dar seguimiento en coordinación con las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza a la capacitación de los Centros de Trabajo en el uso del Portal Multibancos para la correcta integración de las incidencias.
9. Remitir a la Dirección de lo Contencioso los casos de Centros de Trabajo susceptibles para ejercer la cobranza judicial, validando la correcta integración del expediente de conformidad con el manual de crédito.
10. Efectuar visitas a las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza a fin de identificar áreas de oportunidad para la mejora de los procesos de recuperación a través de Centros de Trabajo.
11. Proponer en el ámbito de su competencia las actualizaciones y/o modificaciones al manual de crédito de acuerdo a la operación de nuevos procesos, a fin de eficientar el proceso de cobranza de Centros de Trabajo.
12. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

 STPS <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

1.1.3.1.4.0 SUBDIRECCIÓN DE SISTEMA DE PROCESO DE COBRANZA

OBJETIVO GENERAL

Controlar, tramitar e informar los requerimientos de funcionalidades y nuevos productos relacionados con el sistema de cobranza, con base a las reglas de operación, políticas de otorgamiento, recuperación, castigos y quebrantos, así como las que se deriven de las propuestas de mejora emanadas de la revisión de los procesos y de las consultas a las encuestas de salida que realizan las diferentes áreas involucradas, de conformidad con la normatividad aplicable y en apego a los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

FUNCIONES

1. Validar que los procesos implementados en las plataformas institucionales respecto a las operaciones de cobranza se realicen conforme a la normatividad.
2. Implementar los cambios en el sistema de crédito y/o Portales con los proveedores externos de sistemas con la finalidad de asegurar el desarrollo de nuevos requerimientos.
3. Programar y atender las solicitudes de nuevas funcionalidades, procesos y mejoras propuestas por los usuarios finales del sistema de cobranza.
4. Atender las incidencias operativas que presenten las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza relacionadas con el proceso de cobranza a fin de dar continuidad operativa.
5. Implementar los procesos sistemáticos necesarios a fin de proporcionar los indicadores de las operaciones de cobranza a nivel nacional para la toma de decisiones.
6. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

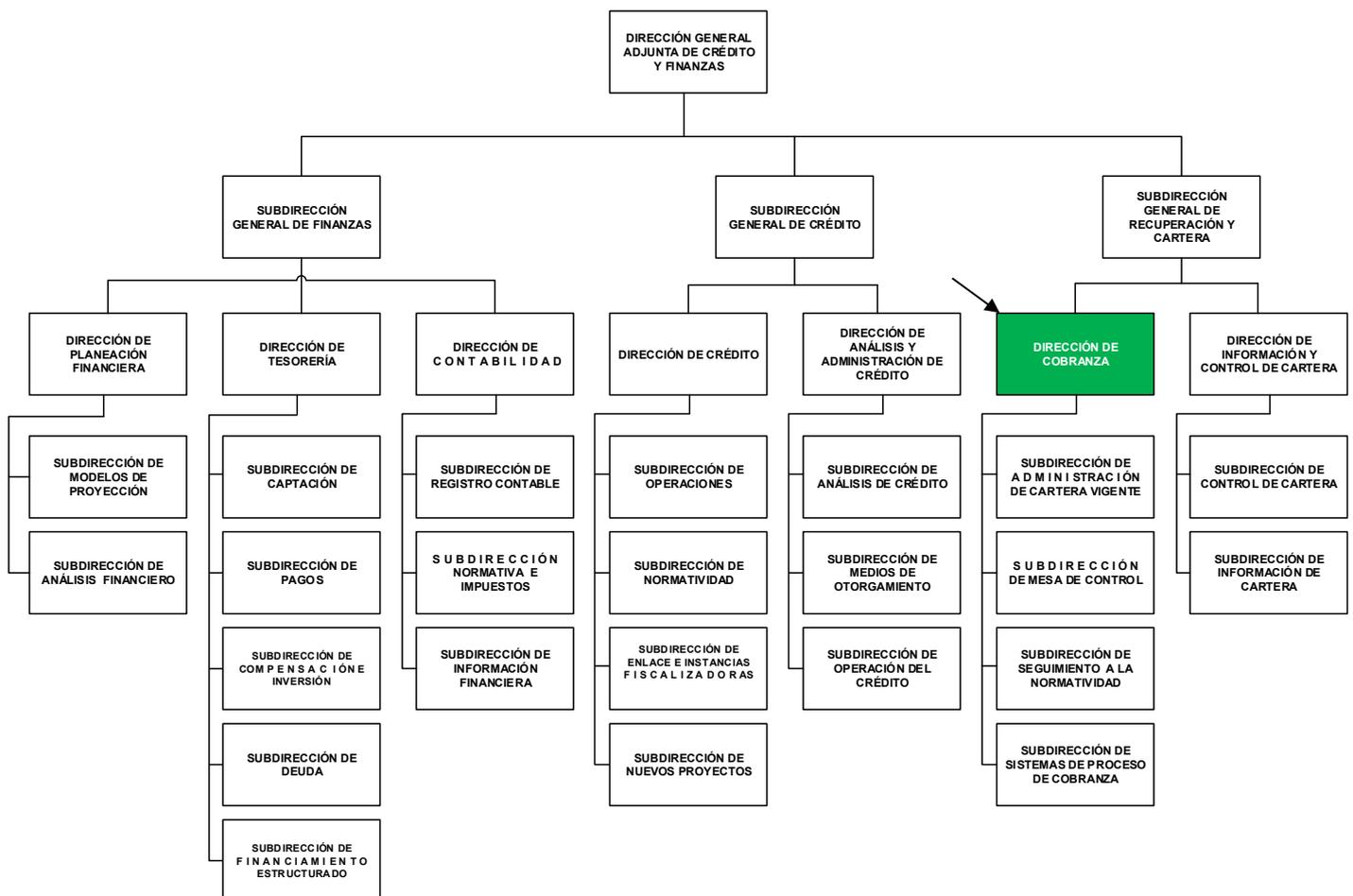
XI. IDENTIFICACIÓN

Puesto inmediato superior al que reporta: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Puestos subordinados:

- Subdirección de Administración de Cartera Vigente
- Subdirección de Mesa de Control
- Subdirección de Seguimiento a la Normatividad
- Subdirección de Sistemas de Proceso de Cobranza

Ubicación dentro de la estructura



 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Clave: MO21.01</p>	
			<p>Vigencia: 25/10/2018</p>	

Relaciones de comunicación y coordinación

Internas

Con:	Subdirección General de Finanzas	Para:	Trámite de pagos a Despachos Externos. Elaboración de corridas Financieras y determinación de las Premisas de Elaboración de presupuesto para la validación de las Reservas. Proporcionar información y soporte.
	Direcciones Comerciales Regional, Estatal y de Plaza		Solicitar y proporcionar información y soporte. Atención de peticiones y asesoría en normatividad, identificación de pagos y movimientos de correcciones, atención mesa de servicio.
	Órgano Interno de Control		Dar atención y seguimiento a las observaciones de auditoría o requerimientos informativos.
	Dirección de Tecnologías de la Información		Solicitud de Desarrollos de Módulos y correcciones a programas. Ayuda técnica con el Archivo Institucional. Solicitud de Desarrollo de Módulos y correcciones a programas para el Control de la Cartera Vencida. Modificaciones y actualizaciones de nuevos proyectos en el sistema de crédito y portal.
	Dirección de Promoción Comercial		Diseño de publicidad referente a los nuevos productos del proceso de cobranza.
	Todas las áreas del Instituto		Atención a las solicitudes relacionadas con el proceso de cobranza.

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

Externas

<p>Con: Centros de Trabajo</p> <p>Proveedores de servicios de Cobranza</p> <p>Buró de crédito</p>	<p>Para: Mantener la relación para la administración de contratos de servicio.</p> <p>Dar seguimiento a los pagos de cédulas emitidas</p> <p>Supervisión de contratación, control de pagos e información de recuperación de cartera.</p> <p>Supervisar el servicio y recibir reportes de crédito</p>
--	---

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

XII. GLOSARIO

Actividad: Conjunto de operaciones afines y coordinadas que se necesitan realizar para ejecutar los actos administrativos.

Captación: Son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación que conforman los pasivos de su sistema e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera.

Buro de Crédito: Sociedad de Información Crediticia, donde las Instituciones financieras consultan y reportan el comportamiento de pago de los créditos otorgados.

D.O.F: Diario Oficial de la Federación.

Duplicidad: Entiéndase como el hecho de que en una misma Unidad Administrativa de una organización se identifican funciones similares o idénticas.

Economía: Rama de las ciencias sociales que trata de la producción, distribución y consumo de los bienes y servicios.

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Eficiencia: Uso adecuado de los medios disponibles para alcanzar un objetivo.

Estructura Orgánica: Es el agrupamiento de las Unidades Administrativas que integran a una organización, y en la que se reflejan los niveles jerárquicos funcionales de conformidad con las atribuciones conferidas a cada uno de los puestos, facilitando la identificación de tramos de responsabilidad y jerarquía de los puestos que la integran.

Función: Conjunto de actividades afines y coordinadas de una Unidad Administrativa, necesarias para alcanzar los objetivos de un organismo, de cuyo ejercicio por lo general, es responsable un órgano o Unidad Administrativa.

Prácticas bancarias: Aquellas que sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión, ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con el cliente de los negocios financieros.

Cédula: Documento, generalmente oficial, en el que se reconoce una deuda o una obligación de otro tipo.

El Manual de Crédito: Documento que contiene, en forma ordenada y sistemática las disposiciones que rigen las operaciones de financiamiento de crédito a las que deben de apegarse las áreas que estén involucradas en el proceso crediticio, con el propósito de que al aplicarlas, se garantice una operación ágil, eficiente, segura y apegada a la normatividad y reglamentación impuesta por las autoridades

Indicadores: Los indicadores son estadísticas, serie estadística o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar donde estamos y hacia donde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

Proceso de cobranza: Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta.

Incidencia: Se considera una incidencia a toda interrupción, o reducción de la calidad, no planificada del servicio. Determinado acontecimiento que interfiere en el adecuado desarrollo del servicio.

Organigrama: Representación gráfica-visual de la estructura orgánica de un área, en la que se muestra la composición de las unidades-puesto o Unidades Administrativas que la integran, sus relaciones jerárquicas, sus relaciones de coordinación y comunicación, líneas de autoridad, supervisión y staff.

Proyecto: Conjunto de actividades que conforman una unidad de propósitos para el logro de un objetivo que no pueden plantearse de forma aislada.

Puesto: A la unidad impersonal de trabajo que describe tareas, implica deberes específicos, delimita jerarquías y autoridad.

Responsabilidad: Asignación de una tarea a una persona o Unidad Administrativa que debe realizar.

Riesgo: La palabra riesgo proviene del latín "risicare" que significa "atreverse". En finanzas, el concepto de riesgo está relacionado con la posibilidad de que ocurra un evento que se traduzca en pérdidas para los participantes en los mercados financieros, como pueden ser inversionistas, deudores o entidades financieras. El riesgo es producto de la incertidumbre que existe sobre el valor de los activos financieros, ante movimientos adversos de los factores que determinan su precio; a mayor incertidumbre mayor riesgo.

Unidad Administrativa: Órgano perteneciente o reflejado en una estructura, que tiene asignadas funciones específicas y responsabilidades.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA	Clave: MO21.01	
			Vigencia: 25/10/2018	

XIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Corresponde a cada una de las unidades administrativas del Instituto FONACOT mantener permanentemente actualizado su Manual de Organización Específico, particularmente en los casos siguientes:

- Cambio de denominación de las unidades-puesto que integran la estructura.
- Distinta distribución de funciones entre las áreas que integran la oficina o la unidad administrativa de que se trate.
- Modificación del Estatuto Orgánico o de disposiciones jurídicas o administrativas que afecten la organización del Instituto FONACOT.
- Reducción, creación o adición de unidades-puesto dentro de la organización.

De presentarse alguno de los supuestos mencionados, las unidades administrativas deberán tramitar ante la Dirección de Recursos Humanos la actualización de su Manual de Organización Específico dentro de los 60 días siguientes a partir de que se formalice o autorice el movimiento de estructura de que se trate. Todos los manuales deberán ser revisados anualmente a fin de mantenerlos debidamente actualizados.

Una vez recibida la solicitud, la Dirección de Recursos Humanos procederá a analizar el Manual de Organización Específico correspondiente en coordinación con la Dirección de lo Consultivo y Normativo, y en su caso procederá a emitir, en un plazo máximo de 15 días hábiles, la cédula de observaciones a fin de que se atiendan dentro de los cinco días hábiles siguientes. Subsanas las mismas, se procederá a presentar el manual al Comité de Mejora Regulatoria Institucional para su dictaminación. Las observaciones y la atención de las mismas podrán ser remitidas vía correo electrónico institucional.

Una vez dictaminado el Manual de Organización Específico de que se trate, la Dirección de Recursos Humanos procederá a recabarlas firmas del Titular del Instituto, de los titulares de la unidad administrativa correspondiente, así como del Subdirector General de Administración.

Validado por: _____
(nombre y firma)