



# INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

## **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO FONACOT**

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                          |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01          |  |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              | Vigencia:<br>Abril, 2025 |                                                                                     |

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos

REVISÓ

Subdirección General de Crédito y Recuperación

## APROBACIÓN

El presente documento cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el Acuerdo No. COM-291-280225 en su Primera Sesión Extraordinaria, celebrada el día 28 de febrero del 2025. Asimismo, fue aprobado ante el Consejo Directivo en su Centésima Primera Sesión Ordinaria de fecha 20 de marzo de 2025, bajo el Acuerdo No. CD ME 22 - 200325

## ÍNDICE

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>                                                | <b>5</b>  |
| <b>II. PROPÓSITO DEL MANUAL.....</b>                                       | <b>6</b>  |
| <b>III. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS.....</b>                               | <b>6</b>  |
| <b>IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</b>                                       | <b>7</b>  |
| <b>V. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO.....</b>                               | <b>7</b>  |
| <b>VI. PROCEDIMIENTOS.....</b>                                             | <b>12</b> |
| <b>1. Validación y Envío del Reporte de Personas Físicas a la SIC.....</b> | <b>12</b> |
| a) Objetivo.....                                                           | 12        |
| b) Políticas de Operación.....                                             | 12        |
| c) Usuarios Internos.....                                                  | 12        |
| d) Usuarios Externos.....                                                  | 12        |
| e) Descripción Narrativa.....                                              | 13        |
| f) Diagrama de Flujo.....                                                  | 15        |
| <b>2. Validación y Envío del Reporte de Personas Morales a la SIC.....</b> | <b>16</b> |
| a) Objetivo.....                                                           | 16        |
| b) Políticas de Operación.....                                             | 16        |
| c) Usuarios Internos.....                                                  | 16        |
| d) Usuarios Externos.....                                                  | 16        |
| e) Descripción Narrativa.....                                              | 17        |
| f) Diagrama de Flujo.....                                                  | 19        |
| <b>3. Elaboración de Reportes Recurrentes.....</b>                         | <b>20</b> |
| a) Objetivo.....                                                           | 20        |
| b) Políticas de Operación.....                                             | 20        |
| c) Usuarios Internos.....                                                  | 20        |
| d) Usuarios Externos.....                                                  | 21        |
| e) Descripción Narrativa.....                                              | 22        |
| f) Diagrama de Flujo.....                                                  | 23        |
| <b>4. Validación y Envío del Reporte Regulatorio a la CNBV.....</b>        | <b>24</b> |
| a) Objetivo.....                                                           | 24        |
| b) Políticas de Operación.....                                             | 24        |
| c) Usuarios Internos.....                                                  | 24        |
| d) Usuarios Externos.....                                                  | 24        |
| e) Descripción Narrativa.....                                              | 25        |
| f) Diagrama de Flujo.....                                                  | 27        |
| <b>5. Elaboración de Nuevos Reportes.....</b>                              | <b>28</b> |
| a) Objetivo.....                                                           | 28        |
| b) Políticas de Operación.....                                             | 28        |
| c) Usuarios Internos.....                                                  | 28        |
| d) Usuarios Externos.....                                                  | 28        |

|            |                                                                                                                                               |           |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| e)         | Descripción Narrativa .....                                                                                                                   | 29        |
| f)         | Diagrama de Flujo.....                                                                                                                        | 30        |
| <b>6.</b>  | <b>Envío de Información Correspondiente a las Aportaciones del FPP .....</b>                                                                  | <b>31</b> |
| a)         | Objetivo.....                                                                                                                                 | 31        |
| b)         | Políticas de Operación .....                                                                                                                  | 31        |
| c)         | Usuarios Internos.....                                                                                                                        | 31        |
| d)         | Usuarios Externos.....                                                                                                                        | 31        |
| e)         | Descripción Narrativa .....                                                                                                                   | 32        |
| f)         | Diagrama de Flujo.....                                                                                                                        | 33        |
| <b>7.</b>  | <b>Generación de Archivo de Reclamos.....</b>                                                                                                 | <b>34</b> |
| a)         | Objetivo.....                                                                                                                                 | 34        |
| b)         | Políticas de Operación .....                                                                                                                  | 34        |
| c)         | Usuarios Internos.....                                                                                                                        | 34        |
| d)         | Usuarios Externos.....                                                                                                                        | 34        |
| e)         | Descripción Narrativa .....                                                                                                                   | 35        |
| f)         | Diagrama de Flujo.....                                                                                                                        | 36        |
| <b>8.</b>  | <b>Aplicación de Pagos de Reclamos.....</b>                                                                                                   | <b>37</b> |
| a)         | Objetivo.....                                                                                                                                 | 37        |
| b)         | Políticas de Operación .....                                                                                                                  | 37        |
| c)         | Usuarios Internos.....                                                                                                                        | 37        |
| d)         | Usuarios Externos.....                                                                                                                        | 37        |
| e)         | Descripción Narrativa .....                                                                                                                   | 38        |
| f)         | Diagrama de Flujo.....                                                                                                                        | 40        |
| <b>9.</b>  | <b>Atención a Reclamaciones, Consultas, Peticiones Ciudadanas e Impugnaciones de Personas Trabajadoras Respecto al Área de Cobranza .....</b> | <b>41</b> |
| a)         | Objetivo.....                                                                                                                                 | 41        |
| b)         | Políticas de Operación .....                                                                                                                  | 41        |
| c)         | Usuarios Internos.....                                                                                                                        | 41        |
| d)         | Usuarios Externos.....                                                                                                                        | 41        |
| e)         | Descripción Narrativa .....                                                                                                                   | 42        |
| f)         | Diagrama de Flujo.....                                                                                                                        | 44        |
| <b>10.</b> | <b>Publicación del Informe Bimestral sobre la Administración y Cumplimiento de los Fines del FPP ....</b>                                     | <b>45</b> |
| a)         | Objetivo.....                                                                                                                                 | 45        |
| b)         | Políticas de Operación .....                                                                                                                  | 45        |
| c)         | Usuarios Internos.....                                                                                                                        | 45        |
| d)         | Usuarios Externos.....                                                                                                                        | 45        |
| e)         | Descripción Narrativa .....                                                                                                                   | 46        |
| f)         | Diagrama de Flujo.....                                                                                                                        | 47        |
| <b>11.</b> | <b>Metodología de Aleatoriedad para la Comprobación de Incidencias.....</b>                                                                   | <b>48</b> |

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| a) Objetivo.....                       | 48        |
| b) Políticas de Operación .....        | 48        |
| c) Usuarios Internos.....              | 48        |
| d) Usuarios Externos.....              | 48        |
| e) Descripción Narrativa .....         | 49        |
| f) Diagrama de Flujo.....              | 50        |
| <b>VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b> | <b>51</b> |
| <b>a. Definiciones .....</b>           | <b>51</b> |
| <b>b. Acrónimos .....</b>              | <b>52</b> |
| <b>VIII. DIRECTORIO .....</b>          | <b>53</b> |

## I. INTRODUCCIÓN

La Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos del Instituto FONACOT, ha elaborado el presente Manual, que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y políticas, en materia de administración del crédito, que se derivan de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas esta Dirección, establecidas en el Estatuto Orgánico, Manual de Organización Específico correspondiente, y demás normatividad interna aplicable, en especial, la contenida en las Disposiciones, en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, y en los Procedimientos Específicos de Administración del Crédito.

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

Adicionalmente, este documento facilita la inducción del personal de nuevo ingreso al Instituto FONACOT y al puesto, también 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 unidades administrativas que conforman la Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos.

El Manual contiene los apartados de: índice, introducción, propósito, tabla de control de cambios, ámbito de aplicación, marco jurídico administrativo, así como para cada Procedimiento Específico: objetivo, políticas de operación, usuarios internos y externos, descripción narrativa, diagrama de flujo, así como un glosario de términos (definiciones y acrónimos) y un directorio.

Es importante señalar, que con el propósito de mantener actualizado el Manual, se deberán realizar revisiones periódicas por parte del personal responsable de su operación, que incluya el diseño, establecimiento, y actualización de las medidas de control que permitan que la concertación, documentación, registro y liquidación de las operaciones, se realicen conforme a las políticas y procedimientos establecidos en el presente documento. Lo anterior en conjunto y plena coordinación con la Dirección de Contraloría Interna.

## II. PROPÓSITO DEL MANUAL

El presente Manual tiene el propósito de definir y establecer las políticas y procedimientos de la Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos, las cuales deben seguirse para la realización de las funciones, así mismo verificar que éstos estén alineados a los Macro procesos del Instituto FONACOT.

## III. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

| No. de Versión | Fecha de Modificación | Descripción de los Cambios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MPP22.00       | Abril, 2018           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Nueva creación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| MPP22.01       | Marzo, 2025           | <p>Actualizar los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Introducción.</li> <li>✓ Ámbito de Aplicación.</li> <li>✓ Marco Jurídico Administrativo.</li> <li>✓ Directorio.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminar los Procedimientos Específicos de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cierre Mensual Contable de Cartera.</li> <li>✓ Entrega de Información a las Autoridades Financieras Competentes y Auditores Externos.</li> </ul> </li> <li>Modificar los Procedimientos Específicos de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar Reportes Recurrentes.</li> <li>✓ Elaborar Nuevos Reportes.</li> </ul> </li> <li>Incorporar los Procedimientos Específicos siguientes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Validación y Envío del Reporte de Personas Físicas a la SIC.</li> <li>✓ Validación y Envío del Reporte de Personas Morales a la SIC.</li> <li>✓ Validación y Envío del Reporte Regulatorio a la CNBV.</li> <li>✓ Envío de Información Correspondiente a las Aportaciones del FPP.</li> <li>✓ Generación de Archivo de Reclamos.</li> <li>✓ Aplicación de Pagos de Reclamos.</li> <li>✓ Atención a Reclamaciones, Consultas, Peticiones Ciudadanas e Impugnaciones de Personas Trabajadoras respecto al Área de Cobranza.</li> <li>Publicación del Informe Bimestral sobre la Administración y Cumplimiento de los Fines del FPP.</li> <li>✓ Metodología de Aleatoriedad para la Comprobación de Incidencias.</li> </ul> </li> <li>Dividir Glosario de Términos en definiciones y acrónimos.</li> <li>Incluir artículos transitorios (baja versión 00, vigencia versión 01).</li> </ul> |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

#### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de éste Manual, es de manera obligatoria para todo el personal adscrito a la Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos, y de seguimiento general para todas las demás Unidades Administrativas en materia de administración del crédito.

#### V. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

A continuación, se integra una relación de los ordenamientos legales y normativas que aplican al Instituto FONACOT en materia de administración del crédito, de forma enunciativa más no limitativa:

##### CONSTITUCIÓN

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; publicada en el D.O.F. el 05 de febrero de 1917, y sus reformas.

##### LEYES

1. Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 1970, y sus reformas.
2. Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986, y sus reformas.
3. Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 2006, y sus reformas.
4. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 04 de enero de 2000, y sus reformas.
5. Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero de 2012, y sus reformas.
6. Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
7. Ley de Infraestructura de la Calidad; publicada en el D.O.F. el 01 de julio de 2020, y sus reformas.
8. Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2025, publicada en el D.O.F. el 19 de diciembre de 2024.
9. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995, y sus reformas.
10. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 04 de enero de 2000, y sus reformas.
11. Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 05 de enero de 1983, y sus reformas.
12. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 18 de enero de 1999, y sus reformas.
13. 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.
14. Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978, y sus reformas.
15. Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013, y sus reformas.
16. Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; publicado en el D.O.F. el 04 de abril de 2013, y sus reformas.
17. Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 de diciembre de 2005, y sus reformas.
18. Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas.
19. Ley Federal de Austeridad Republicana; publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019, y sus reformas.
20. Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

21. Ley Federal de Deuda Pública; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1976, y sus reformas.
22. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo de 2006, y sus reformas.
23. Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1994, y sus reformas.
24. Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos; publicada en el D.O.F. el 19 de mayo de 2021, y sus reformas.
25. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 09 de mayo de 2016, y sus reformas.
26. Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996, y sus reformas.
27. Ley General de Archivos; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2018 y sus reformas.
28. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2004, y sus reformas.
29. Ley General de Comunicación Social; publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2018, y sus reformas.
30. Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008, y sus reformas.
31. Ley General de Mejora Regulatoria; publicada en el D.O.F. 18 de mayo de 2018, y sus reformas.
32. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017, y sus reformas.
33. Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
34. Ley General de Sociedades Mercantiles; publicado en el D.O.F. el 04 de agosto de 1934, y sus reformas.
35. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en el D.O.F. el 27 de agosto de 1932, y sus reformas.
36. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 04 de mayo de 2015, y sus reformas.
37. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
38. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el D.O.F. el 02 de agosto de 2006, y sus reformas.
39. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicada en el D.O.F. el 30 de mayo de 2011, y sus reformas.
40. Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; publicada en el D.O.F. 15 de enero de 2002, y sus reformas.
41. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1976, y sus reformas.

## DISPOSICIONES

1. 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 sus reformas.
2. 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 D.O.F. el 19 de marzo de 2003, y sus reformas.
3. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades y Emisoras Supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores que Contraten Servicios de Auditoría Externa de Estados Financieros Básicos; publicadas en el D.O.F. el 26 de abril de 2018, y sus reformas.

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

- Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Operaciones con Valores que realicen los Consejeros, Directivos y Empleados de Entidades Financieras y demás Personas Obligadas; publicadas en el D.O.F. el 04 de noviembre de 2014.

## CÓDIGOS

- Código de Ética de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 08 de febrero de 2022.
- Código de Comercio; publicado en el D.O.F. el 07 de octubre al 13 de diciembre de 1889, y sus reformas.
- Código Civil Federal; publicado en el D.O.F. el 26 de mayo de 1928, y sus reformas.
- Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares; publicado en el D.O.F. el 07 de junio de 2023, y sus reformas.
- Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931, y sus reformas.
- Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
- Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el D.O.F. el 05 de marzo de 2014, y sus reformas.

## REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2006.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
- Reglamento de la Ley de Firma Electrónica Avanzada, publicado en el D.O.F. el 21 de marzo de 2014.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 04 de diciembre de 2006.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015, y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Seguro Social en Materia de Afiliación, Clasificación de Empresas, Recaudación y Fiscalización; publicado en el D.O.F. el 01 de noviembre de 2002, y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos; publicado en el D.O.F. el 13 de mayo de 2014.
- 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 de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 2006, y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; publicado en el D.O.F. el 11 de junio de 2003.
- 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 Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014, y sus reformas.
- Reglamento General de Inspección del Trabajo y Aplicación de Sanciones; publicado en el D.O.F. el día 17 de junio de 2014, y sus reformas.
- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2012.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 02 de abril de 2014.

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

17. Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicado en el D.O.F. el 18 de enero de 2005, y sus reformas.

## DECRETOS

1. Decreto por el que se Expide el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal, vigente.

## ACUERDOS

1. 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, y sus reformas.
2. Acuerdo por el que se Expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros; publicado en el D.O.F. el 15 de julio de 2010, y sus reformas.
3. 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, y sus reformas.
4. 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 09 de agosto de 2010, y sus reformas.
5. 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 09 de agosto de 2010, y sus reformas.
6. 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, y sus reformas.
7. 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, y sus reformas.
8. Acuerdo Mediante el Cual se Expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de mayo de 2024.
9. Acuerdo por el que se Establecen las Bases Generales para los Procedimientos de Rendición de Cuentas Individuales e Institucionales de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F. el 05 de junio de 2023.
10. Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos Generales para el Registro y Autorización de las Estrategias y Programas de Comunicación Social y de Promoción y Publicidad de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal, vigente.
11. Acuerdo por el que se emiten las Políticas y Disposiciones para Impulsar el Uso y Aprovechamiento de la Informática, el Gobierno Digital, las Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 06 de septiembre de 2021.

## LINEAMIENTOS

1. Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. 18 de septiembre de 2020, y sus reformas.
2. Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas; publicados en el D.O.F. el 15 de abril de 2016, y sus reformas.
3. Lineamientos Generales para la Regulación de los Procedimientos de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. el 11 de julio de 2023.
4. Lineamientos de Protección de Datos Personales para el Sector Público; publicados en el D.O.F. el 26 de enero de 2018, y sus reformas.
5. Lineamientos para Regular el Funcionamiento del Registro Público de Organismos Descentralizados; publicados en el D.O.F. el 23 de noviembre de 2011, y sus reformas.

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## PROGRAMAS

1. Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; publicado en el D.O.F el 24 de junio de 2020.

## ESTATUTO

1. Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en el D.O.F. el 16 de enero de 2024.

## NORMATIVIDAD INTERNA APLICABLE

1. Manual de Organización General del Instituto FONACOT, vigente.
2. Lineamientos del Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto FONACOT, vigente.
3. Lineamientos, Políticas y Mecanismos de Control que Establecen los Términos y Condiciones que los Sujetos Obligados Deberán Considerar al Realizar Operaciones con Valores del Instituto FONACOT, vigentes.
4. Código de Conducta del Instituto FONACOT, vigente.
5. Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT., vigente.
6. Manuales de Organización Específicos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
7. Manuales de Políticas y Procedimientos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
8. Manual Financiero del Instituto FONACOT, vigente.
9. Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT, vigente.
10. Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
11. Manual de Crédito del Instituto FONACOT, vigente.
12. Procedimientos Específicos de Originación del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
13. Procedimientos Específicos de Administración del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
14. Procedimientos Específicos de Promoción del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
15. Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Instituto FONACOT, vigentes.
16. Reglamento Interior de Trabajo del Instituto FONACOT, vigente.
17. Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos, vigente.
18. Plan de Continuidad de Negocios del Instituto FONACOT, vigente.
19. Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT.
20. Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT, vigente.

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## VI. PROCEDIMIENTOS

### 1. Validación y Envío del Reporte de Personas Físicas a la SIC

#### a) Objetivo

Realizar el envío oportuno y con la calidad requerida de acuerdo al Manual de Integración de la SIC sobre el comportamiento crediticio de las personas físicas, así como dar seguimiento a las cuentas desactualizadas.

#### b) Políticas de Operación

1. Para poder realizar la entrega del reporte es necesario esperar la conclusión del proceso diario y mensual ejecutado por la DTI para realizar las validaciones necesarias y una vez que se concluye que el reporte cumple con lo solicitado por la SIC, se realiza la entrega a través del canal seguro o medio por el cual la SIC designe.

#### c) Usuarios Internos

- Subdirección de Control e Información de Cartera.

#### d) Usuarios Externos

- SIC.

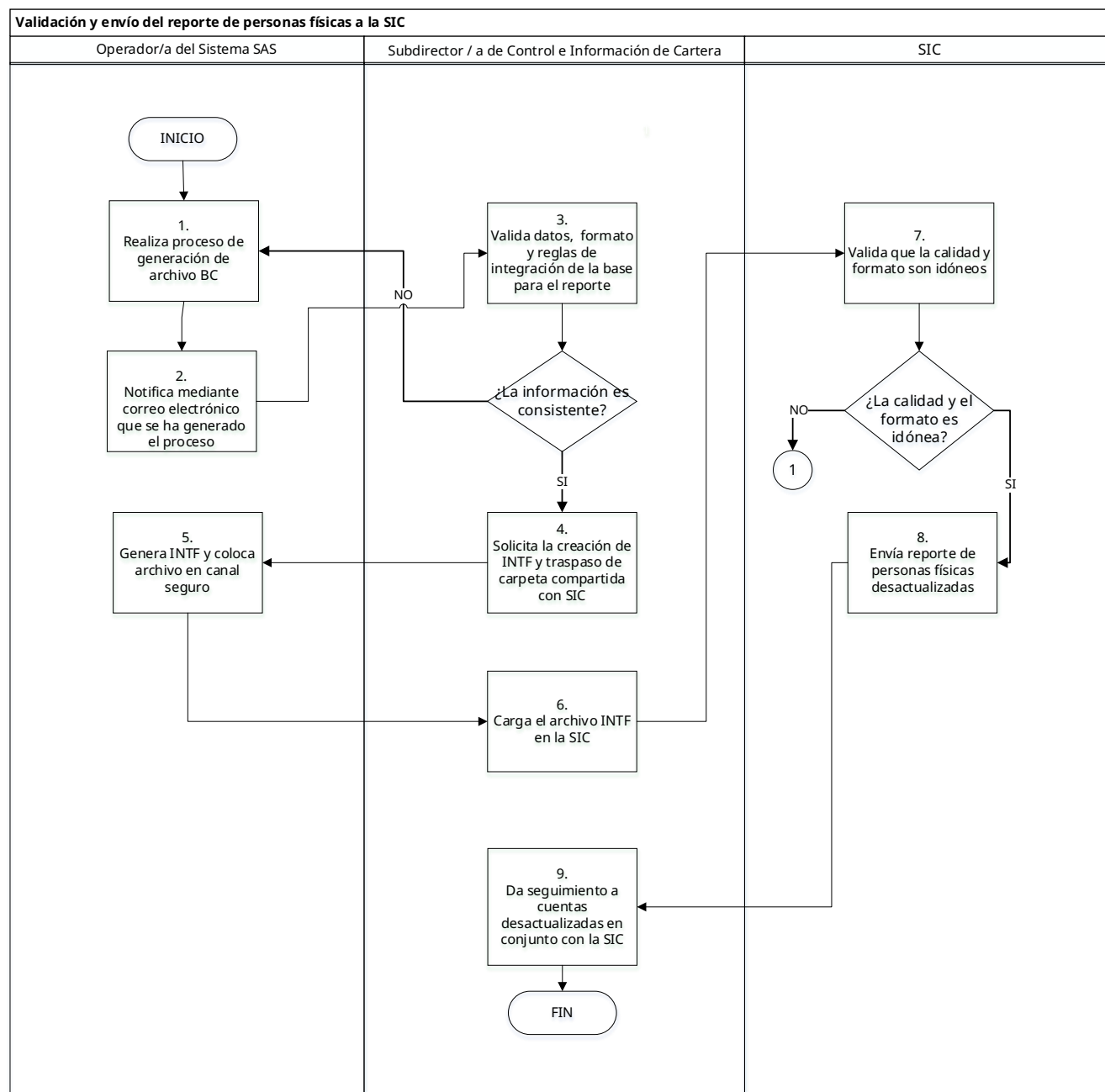
**e) Descripción Narrativa**

| Entrada:                                                                    | Generación del Archivo de Buró de Crédito de Personas Físicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Salida:                                                                     | Entrega del Reporte Mensual de Personas Físicas a la SIC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                   |
| PROCEDIMIENTO: VALIDACIÓN Y ENVÍO DEL REPORTE DE PERSONAS FÍSICAS A LA SIC. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                   |
| RESPONSABLE                                                                 | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS             |
| Operador/a del Sistema SAS                                                  | <b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                   |
|                                                                             | 1. Realiza el proceso de “Generación de Archivo de Buró de Crédito”.<br><br>2. Notifica mediante correo electrónico que se ha generado el proceso y que la base de datos se encuentra disponible para su validación.                                                                                                                                                                                                                    | Archivo Buró de Crédito<br><br>Correo Electrónico |
| Subdirector/a de Control e Información de Cartera                           | 3. Valida formato y reglas de integración de la base de datos para el reporte.<br><br>¿La información es consistente?<br><br><b>NO</b> , se hace del conocimiento de la DTI para su reproceso y regresa a la actividad No. 1.<br><b>SI</b> , continúa en la actividad No. 4.<br><br>4. Solicita la creación de INTF y traspaso de carpeta compartida con la SIC.                                                                        | Base de Datos                                     |
| Operador/a del Sistema SAS                                                  | 5. Genera INTF y coloca el archivo en el canal seguro de la SIC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | INTF                                              |
| Subdirector/a de Control e Información de Cartera                           | 6. Carga el archivo INTF en la SIC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | INTF                                              |
| SIC                                                                         | 7. Valida que la calidad y formato son idóneos. En caso de que sea correcto el reporte de personas físicas se considera entregado de manera exitosa.<br><br>¿La calidad y el formato son idóneos?<br><br><b>NO</b> , se hace del conocimiento de la DTI para su reproceso, regresa a la actividad No. 1.<br><b>SI</b> , continúa en la actividad No. 8.<br><br>8. Envía reporte de personas físicas desactualizadas en caso de existir. | Correo Electrónico                                |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                          |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01          |  |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              | Vigencia:<br>Abril, 2025 |                                                                                     |

|                                                         |                                                                                                             |                                      |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Subdirector/a de<br>Control e Información<br>de Cartera | 9. Da seguimiento a cuentas desactualizadas en<br>conjunto con la SIC.<br><br><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b> | Archivo "Cuentas<br>Desactualizadas" |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|

## f) Diagrama de Flujo



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. Validación y Envío del Reporte de Personas Morales a la SIC

### a) Objetivo

Dar cumplimiento a lo señalado en el Art. 20 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia en donde se establece *“La base de datos de las Sociedades se integrará con la información sobre operaciones crediticias y otras de naturaleza análoga que le sea proporcionada por los Usuarios. Los Usuarios que entreguen dicha información a las Sociedades deberán hacerlo de manera completa y veraz; asimismo, estarán obligados a señalar expresamente la fecha de origen de los créditos que inscriban y la fecha del primer incumplimiento”*, por tal motivo, se realiza la carga de archivos de bases de datos de los CT que no han pagado de acuerdo a los tiempos definidos por el Instituto FONACOT, dichas bases se cargarán de forma parcial, y al cierre mensual.

### b) Políticas de Operación

1. Envíos parciales y mensuales establecidos en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
2. Carga de las bases de datos por medio de la plataforma que las SIC indiquen.

### c) Usuarios Internos

- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.
- Subdirección de Control e Información de Cartera.

### d) Usuarios Externos

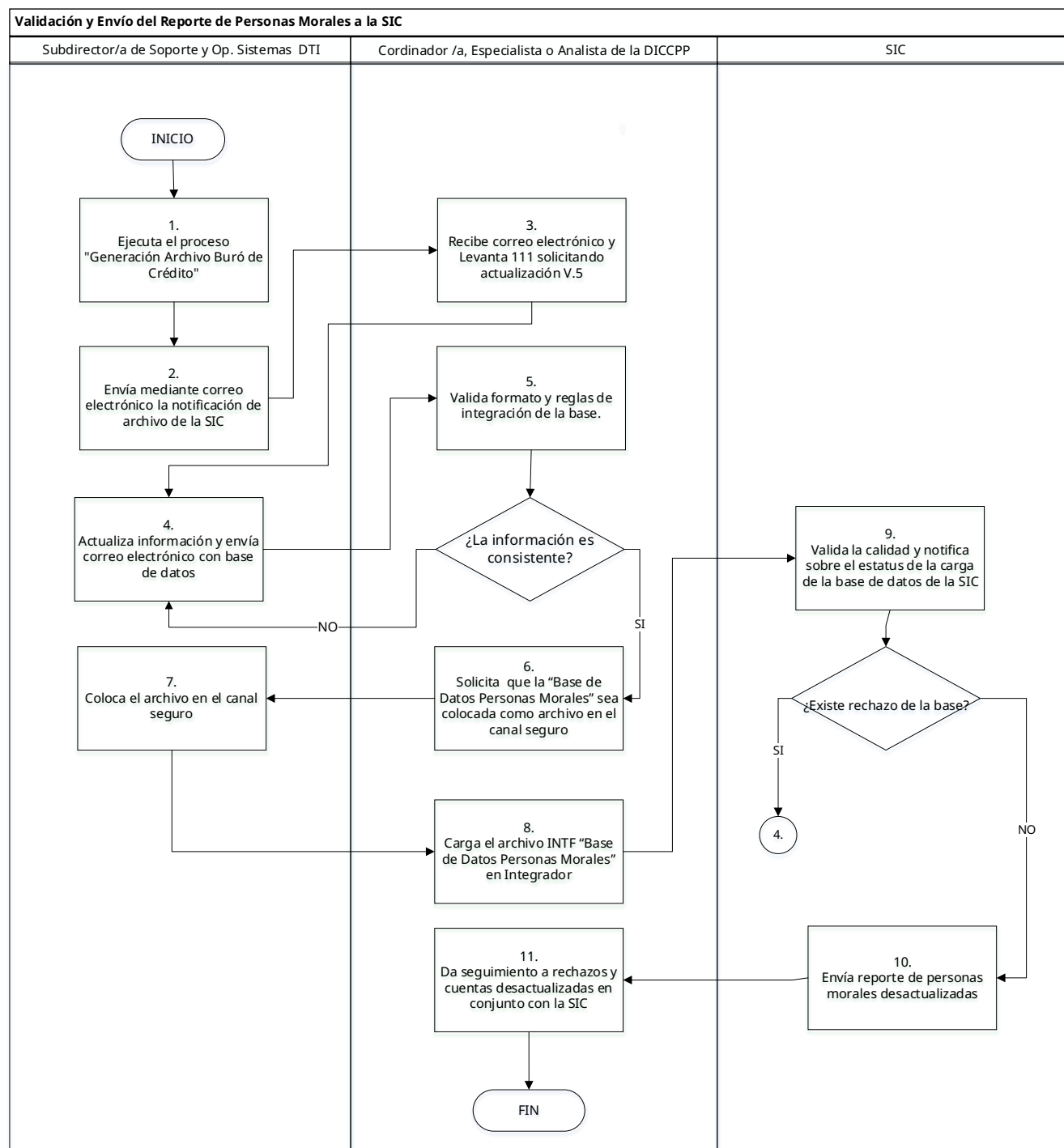
- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

**e) Descripción Narrativa**

| <b>Entrada:</b>                                                                    | Generación de Archivo de Buró de Crédito de Personas Morales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Salida:</b>                                                                     | Entrega Reporte Mensual de Personas Morales a la SIC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |
| <b>PROCEDIMIENTO: VALIDACIÓN Y ENVÍO DEL REPORTE DE PERSONAS MORALES A LA SIC.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                     |
| RESPONSABLE                                                                        | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS                               |
|                                                                                    | <b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                     |
| Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas                                   | 1. Ejecuta el proceso “Generación Archivo Buró de Crédito” en texto plano (plain text).<br><br>2. Envía mediante correo electrónico la notificación de archivo de la SIC a la DICCOP.                                                                                                                                                                                                                                       | Archivo Buró de Crédito<br><br>Correo Electrónico                   |
| Coordinador/a, Especialista o Analista de la DICCOP                                | 3. Recibe mediante correo electrónico la notificación de archivo de la SIC, y levanta un 111 solicitando la actualización a la base de datos conforme a la Versión .5.                                                                                                                                                                                                                                                      | Correo Electrónico                                                  |
| Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas                                   | 4. Actualiza la información y envía mediante correo electrónico la base de datos actualizada a la DICCOP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Correo Electrónico                                                  |
| Coordinador/a, Especialista o Analista de la DICCOP                                | 5. Valida formato y reglas de integración de la base de datos para el reporte.<br><br>¿La información es consistente?<br><br><b>NO</b> , se informa a la DTI para su reproceso y regresa a la actividad No. 4.<br><b>SI</b> , continúa en la actividad No. 6.<br><br>6. Solicita que la “Base de Datos Personas Morales” sea colocada como archivo en el canal seguro a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas. | Base de Datos<br><br><br><br><br><br>Base de Datos Personas Morales |
| Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas                                   | 7. Coloca el archivo en el canal seguro de la SIC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | INTF                                                                |
| Coordinador/a, Especialista o Analista de la DICCOP                                | 8. Carga el archivo INTF “Base de Datos Personas Morales” en integrador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | INTF                                                                |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                     |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| SIC                                                       | <p>9. Valida la calidad y notifica sobre el estatus de la carga de la base de datos de la SIC. En caso de que sea correcto el reporte de personas morales se considera entregado de manera exitosa.</p> <p><i>¿Existen Rechazos?</i></p> <p><b>NO</b>, continúa en la actividad No. 10.<br/> <b>SI</b>, regresa a la actividad No. 4.</p> <p>10. Envía reporte de personas morales desactualizada en caso de existir.</p> | Base de Datos                                       |
| Coordinador/a,<br>Especialista o Analista<br>de la DICCOP | <p>11. Da seguimiento a rechazos y cuentas desactualizadas en conjunto con la SIC.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Reportes de Buró de Crédito (Estadístico o Calidad) |

## f) Diagrama de Flujo



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

### 3. Elaboración de Reportes Recurrentes

#### a) Objetivo

Brindar al personal de la Subdirección General de Crédito y Recuperación, y Dirección de Cobranza, los elementos y herramientas de seguimiento y control, mediante reportes de cartera, para que puedan efectuar la recuperación de los créditos que se otorgan a las personas trabajadoras formales, a través de los diferentes esquemas de recuperación y/o planes de salida conforme a normatividad y políticas del Instituto FONACOT.

Asimismo, generar la información necesaria, para el análisis de los índices de recuperación de cartera, saldos de la cartera, los indicadores de las estrategias de cobranza, entre otros, para la toma de decisiones y realizar los cambios en forma oportuna a fin de cumplir con las metas establecidas por el Consejo Directivo.

#### b) Políticas de Operación

1. El Instituto FONACOT a través de la DICCPP genera reportes periódicamente, a nivel nacional, del comportamiento de pago de los CT's, y de las personas acreditadas, para apoyar las gestiones de análisis y recuperación de la cartera por medio del personal responsable, colocando la información en el portal de cobranza dentro de intranet, y/o enviándolo por correo electrónico.
2. Se genera y publica en el portal de cobranza la base de datos de las personas acreditadas que no han reportado pago en por lo menos tres emisiones anteriores, para que el personal responsable pueda realizar las aclaraciones correspondientes con los CT's.
3. Informar a través de reportes al personal responsable sobre aquellos CT's que están en incumplimiento de pago para que realicen las gestiones de recuperación correspondientes a través de los medios que el Instituto FONACOT establezca.
4. Se elaboran más de 20 diferentes reportes, que permiten dar seguimiento, evaluar, controlar y calificar, para cubrir toda la gama de información sobre la cartera. También se elaboran reportes de cartera para la Alta Dirección, para el seguimiento, tendencias y la toma de decisiones. Así como, reportes para los Estados Financieros, Reportes de Cartera para el Comité de Crédito y reportes de información requerida por los Órganos Fiscalizadores.
5. Contar con las correspondientes guías para cada reporte que sea repetitivo.
6. Los reportes de cobranza, se depositan en la página de Intranet del Instituto FONACOT, en el apartado Crédito y Sistemas/Más información/Cobranza.
7. Los reportes a los/las Directores/as se envían por correo electrónico y/u oficio.

#### c) Usuarios Internos

- Comité de Crédito.
- Dirección de Cobranza
- Dirección de Contabilidad.
- DEPyR.
- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas.
- Subdirección de Operaciones.
- Subdirección de Control e Información de Cartera.
- Jefatura del Departamento de Información de Cartera.
- Unidades Administrativas.

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                          |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01          |  |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              | Vigencia:<br>Abril, 2025 |                                                                                     |

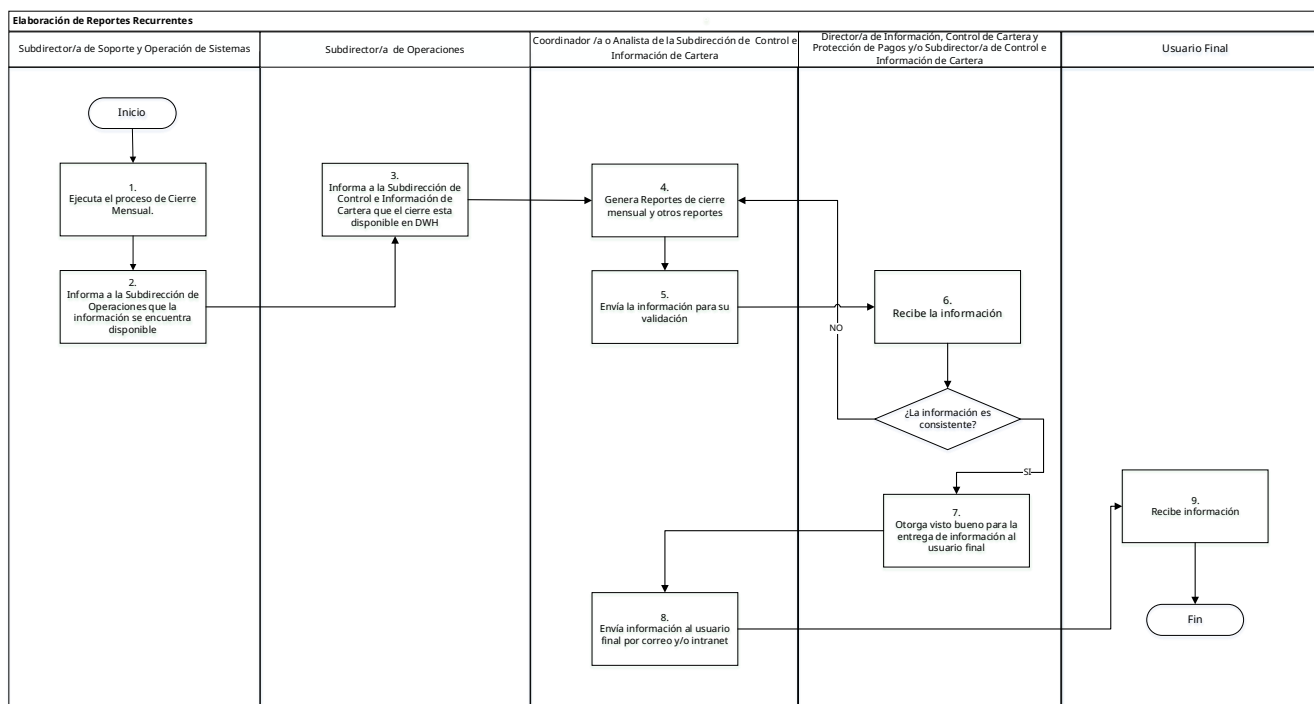
**d) Usuarios Externos**

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

**e) Descripción Narrativa**

| Entrada:                                                                                                                  | Recepción de Información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Salida:                                                                                                                   | Entrega de Reportes a Usuario Final.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                             |
| PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE REPORTES RECURRENTE.                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                             |
| RESPONSABLE                                                                                                               | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS       |
|                                                                                                                           | INICIO DEL PROCEDIMIENTO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                             |
| Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas                                                                          | 1. Ejecuta el proceso de cierre mensual, y lo deja disponible en el Sistema Oracle Ambiente DWH para los usuarios.<br><br>2. Informa a la Subdirección de Operaciones que la información se encuentra disponible.                                                                                                         | Base de Datos (Sistema Oracle Ambiente DWH) |
| Subdirector/a de Operaciones                                                                                              | 3. Informa a la Subdirección de Control e Información de Cartera que el cierre está disponible en el Sistema Oracle Ambiente DWH.                                                                                                                                                                                         | Correo Electrónico                          |
| Coordinador/a o Analista de la Subdirección de Control e Información de Cartera                                           | 4. Genera reportes de cierre mensual y otros reportes (reportes a Comité de Crédito, Estados Financieros, Instancias Fiscalizadoras, etc.).<br><br>5. Envía la información para su validación a la Subdirección de Control e Información de Cartera o Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos. | Archivos en Excel<br>Tablas TOPAZ en DWH    |
| Director/a de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos y/o Subdirector/a de Control e Información de Cartera | 6. Recibe información.<br><br>¿La información es consistente?<br><br><b>NO</b> , se hace del conocimiento para su reproceso, regresa a la actividad No. 4.<br><b>SI</b> , continúa en la actividad No. 7.                                                                                                                 | Archivos en Excel                           |
|                                                                                                                           | 7. Otorga visto bueno para la entrega de información al usuario final.                                                                                                                                                                                                                                                    | Correo Electrónico                          |
| Coordinador/a o Analista de la Subdirección de Control e Información de Cartera                                           | 8. Envía información al usuario final por correo y/o intranet.                                                                                                                                                                                                                                                            | Archivos en Excel                           |
| Usuario Final                                                                                                             | 9. Recibe información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Archivos en Excel                           |
| TERMINA PROCEDIMIENTO.                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                             |

## f) Diagrama de Flujo



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4. Validación y Envío del Reporte Regulatorio a la CNBV

##### a) Objetivo

Realizar el envío oportuno y con la información requerida de las carteras de crédito y los reportes regulatorios de dichas carteras de crédito con la finalidad de mantener actualizada la información y cumplir con las disposiciones normativas de la CNBV, y de ésta manera evitar sanciones por parte de la misma.

##### b) Políticas de Operación

1. Para poder realizar la entrega del reporte, es necesario esperar la conclusión del proceso mensual ejecutado por SAS a fin de realizar las validaciones necesarias. Una vez que se concluye que el reporte cumple con lo solicitado por la CNBV, se realiza la entrega a través del SITI.

##### c) Usuarios Internos

- DICCOP.
- Dirección de Contraloría Interna.
- OIC.

##### d) Usuarios Externos

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

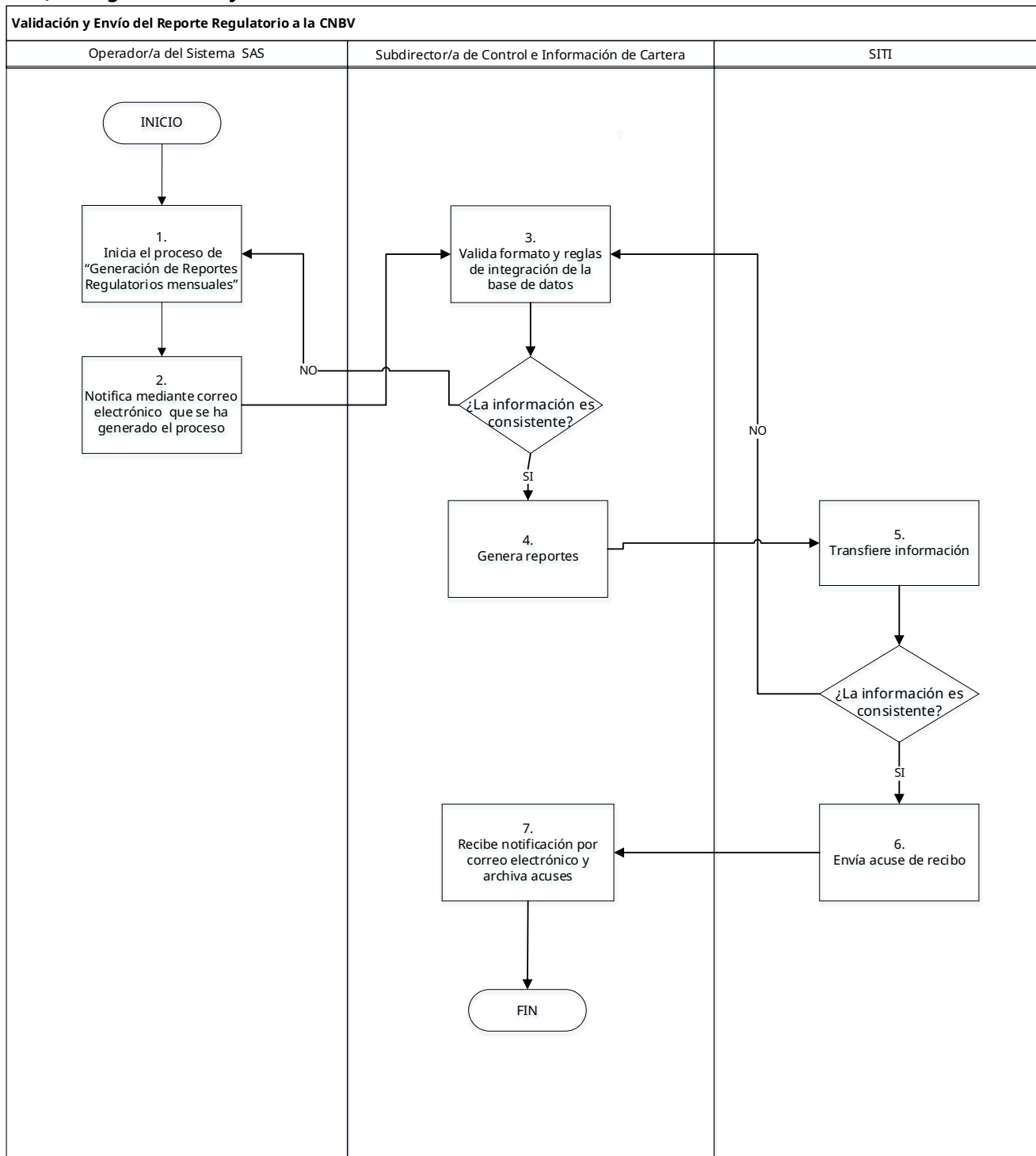
**e) Descripción Narrativa**

| Entrada:                                                            | Validación y Envío de Reportes Regulatorios.                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Salida:                                                             | Entrega de Reporte Regulatorio Mensual.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                        |
| PROCEDIMIENTO: VALIDACIÓN Y ENVÍO DEL REPORTE REGULATORIO A LA CNBV |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                        |
| RESPONSABLE                                                         | DESCRIPCIÓN DE ACTIIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS                                                                                                  |
| Operador/a del Sistema SAS                                          | <b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b><br><br>1. Inicia el proceso de “Generación de Reportes Regulatorios Mensuales”.<br><br>2. Notifica mediante correo electrónico que se ha generado el proceso y que la base de datos se encuentra disponible para su validación.                                                        | Base de Datos SAS (o Sistema Oracle Ambiente DWH)<br><br>Correo Electrónico                                                            |
|                                                                     | 3. Valida formato y reglas de integración de la base de datos para el reporte.<br><br>¿La información es consistente?<br><br><b>NO</b> , se hace del conocimiento de la Unidad Administrativa encargada del Sistema SAS para su reproceso, regresa a la actividad No. 1.<br><b>SI</b> , continúa en la actividad No. 4. | Base de Datos                                                                                                                          |
| Subdirector/a de Control e Información de Cartera                   | 4. Genera reportes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Archivo:<br>A-0411.CSV<br>A-0417.CSV<br>A-0419.CSV<br>A-0420.CSV<br>A-0424.CSV<br>B-0401.CSV<br>B-0402.CSV<br>B-0403.CSV<br>B-0404.CSV |
| SITI                                                                | 5. Transfiere la información mediante el sistema SITI.<br><br>¿La información es consistente?<br><br><b>NO</b> , regresa a la actividad No. 3.<br><b>SI</b> , continúa en la actividad No. 6.                                                                                                                           | Acuse de Recibo de Carga. PDF                                                                                                          |
|                                                                     | 6. Envía acuse de recibo de carga a través de correo electrónico y da por terminada la orden de trabajo.                                                                                                                                                                                                                | Correo Electrónico con el Acuse de Recibo de Carga, Validación e Integración por parte de la CNBV                                      |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                          |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01          |  |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              | Vigencia:<br>Abril, 2025 |                                                                                     |

|                                                         |                                                                                                         |        |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Subdirector/a de<br>Control e Información<br>de Cartera | 7. Recibe notificación por correo electrónico y archiva<br>acuses.<br><br><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b> | Acuses |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|

## f) Diagrama de Flujo



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## 5. Elaboración de Nuevos Reportes

### a) Objetivo

Brindar al personal de la Subdirección General de Crédito y Recuperación, y de la Dirección de Cobranza, los elementos y herramientas de seguimiento y control, mediante reportes de cartera, para que puedan efectuar la recuperación de los créditos que se otorgan a las personas trabajadoras formales, a través de los diferentes esquemas de recuperación y/o planes de salida conforme a normatividad y políticas del Instituto FONACOT.

Asimismo, generar la información necesaria, para el análisis de los índices de recuperación de cartera y los indicadores de las estrategias de cobranza, para la toma de decisiones y realizar los cambios en forma oportuna a fin de cumplir con las metas establecidas por la Alta Dirección.

### b) Políticas de Operación

1. El Instituto FONACOT a través de la DICCOP genera reportes bajo solicitud, para apoyar a las gestiones de análisis y recuperación de la cartera por medio del personal responsable.
2. Los Procedimientos Específicos de Integración y Análisis de la Información de Cartera se realizan sobre la plataforma tecnológica actual.

### c) Usuarios Internos

- Alta Dirección.
- Unidades Administrativas.

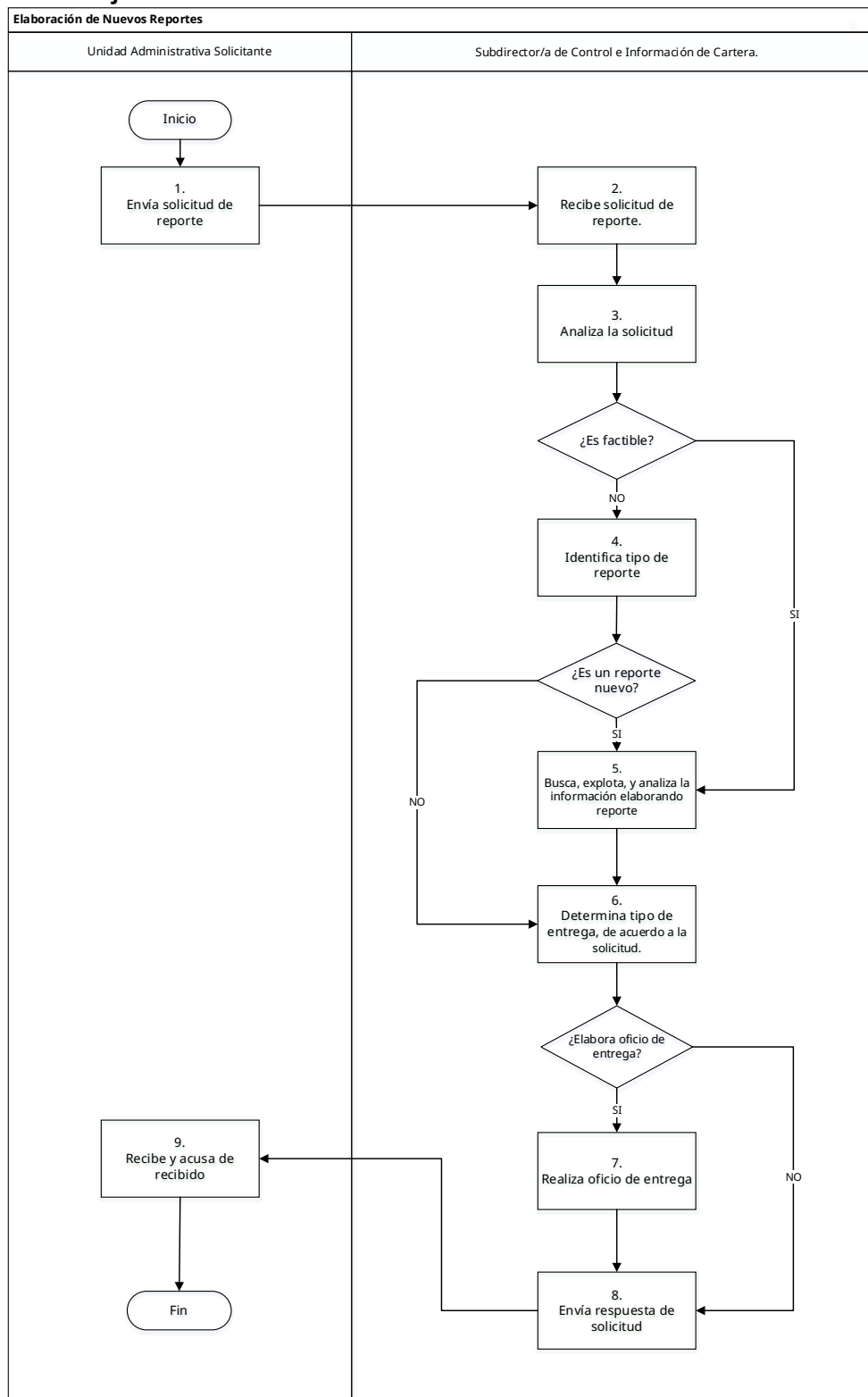
### d) Usuarios Externos

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

**e) Descripción Narrativa**

| Entrada:                                          | Solicitud de Reporte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                       |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Salida:                                           | Entrega del Reporte Solicitado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |
| PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE NUEVOS REPORTES.    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |
| RESPONSABLE                                       | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Unidad Administrativa Solicitante                 | <p><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Envía solicitud de reporte a la DICCOP y/o a la Subdirección de Control e Información de Cartera.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Oficio y/o Correo Electrónico         |
| Subdirector/a de Control e Información de Cartera | <p>2. Recibe solicitud de reporte.</p> <p>3. Analiza la solicitud.</p> <p>¿La solicitud es factible?</p> <p><b>NO</b>, continúa en la actividad No. 4.<br/><b>SI</b>, continúa en la actividad No. 5.</p> <p>4. Identifica el tipo de reporte.</p> <p>¿Es un reporte nuevo?</p> <p><b>NO</b>, continúa en la actividad No. 6.<br/><b>SI</b>, continúa en la actividad No. 5.</p> <p>5. Busca, explota, analiza la información y elabora reporte.</p> <p>6. Determina tipo de entrega de acuerdo a la solicitud.</p> <p>¿Elabora oficio de entrega?</p> <p><b>NO</b>, continúa en la actividad No. 8.<br/><b>SI</b>, continúa en la actividad No. 7.</p> <p>7. Realiza el oficio de entrega.</p> <p>8. Envía la respuesta.</p> | Archivos en Excel<br><br>Tablas TOPAZ |
| Unidad Administrativa Solicitante                 | <p>9. Recibe, y acusa de recibido.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Oficio y/o Correo Electrónico         |

## f) Diagrama de Flujo



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## 6. Envío de Información Correspondiente a las Aportaciones del FPP

### a) Objetivo

Reportar a la Dirección de Contabilidad, a la Dirección de Tesorería y a la DICCOP, el monto de aportaciones diario con un día de desfase, el monto mencionado se extrae de las bases de datos de ejercicio del Instituto FONACOT.

### b) Políticas de Operación

1. La política de operación de la inversión del FPP está fundamentada en los Lineamientos y Reglas de Operación del Comité de Protección de Pagos del Instituto FONACOT, que son públicos y se encuentran publicados en la Normateca Interna del Instituto FONACOT. Estos documentos establecen que:
  - Periódicamente, conforme al calendario de recaudaciones del Instituto FONACOT, éste depositará en la cuenta o contrato que para tales efectos tenga el FPP, el monto que reúna por concepto de las Aportaciones y mantendrá un nivel de detalle suficiente para que se pueda llevar el registro individual de los Acreditados y sus respectivas Aportaciones.
  - Las Aportaciones al Fondo se realizarán de conformidad con los Lineamientos y Reglas de Operación del Comité de Protección de Pagos del Instituto FONACOT.

### c) Usuarios Internos

- Alta Dirección.
- DICCOP.
- Dirección de Contabilidad.
- Dirección de Tesorería.
- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas

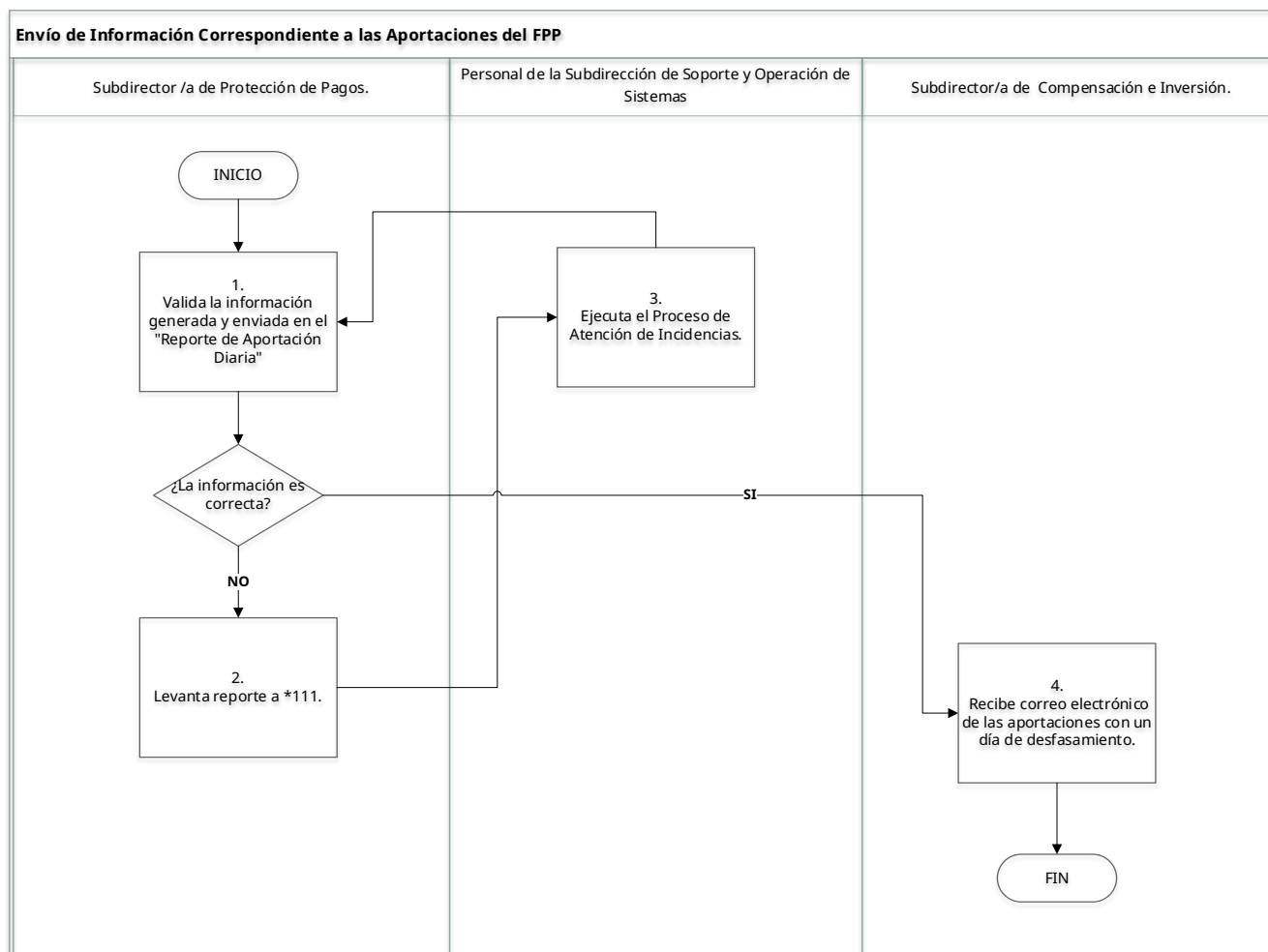
### d) Usuarios Externos

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

**e) Descripción Narrativa**

| Entrada:                                                                       | Validación del Reporte de Aportación Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Salida:                                                                        | Inversión de Aportación del FPP .                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                       |
| PROCEDIMIENTO: ENVÍO DE INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LAS APORTACIONES DEL FPP |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                       |
| RESPONSABLE                                                                    | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Subdirector/a de Protección de Pagos                                           | <b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b><br><br>1. Valida la información generada y enviada en el “Reporte de Aportación Diaria” con un día de desfase por el Módulo de Protección de Pagos.<br><br><i>¿La información es correcta?</i><br><br><b>NO</b> , continúa en la actividad No. 2.<br><b>SI</b> , continúa en la actividad No. 4. | Reporte de Aportación Diaria          |
|                                                                                | 2. Levanta reporte al 111, para que la información sea corregida.                                                                                                                                                                                                                                                                 | Ticket 111                            |
| Personal de la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas                 | 3. Ejecuta el ‘Proceso de Atención de Incidentes’ para corregir la información y enviarla nuevamente a la Subdirección de Control e Información de Cartera y Subdirección de Protección de Pagos.<br><br>Regresa a la actividad No. 1.                                                                                            | Código para Corregir                  |
| Subdirector/a de Compensación e Inversión.                                     | 4. Recibe correo electrónico de las aportaciones con un día de desfase enviado por el Módulo de Protección de Pagos.<br><br><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                                                                                         | Correo Electrónico                    |

**f) Diagrama de Flujo**



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                          |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01          |  |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              | Vigencia:<br>Abril, 2025 |                                                                                     |

## 7. Generación de Archivo de Reclamos

### a) Objetivo

Generar el archivo de reclamo por desempleo, fallecimiento, invalidez o incapacidad permanente total para enviar el monto de reclamo a cada compañía aseguradora y/o al FPP, con el fin de cubrir las mensualidades o saldo insoluto que las personas acreditadas no estén en posibilidad de cubrir por cualquiera de los siniestros mencionados.

### b) Políticas de Operación

1. La operación de la generación del archivo de reclamos y, por ende, del monto de reclamo mensual, está fundamentado en lo publicado en el Manual de Crédito y en los Procedimientos Específicos de Administración del Crédito. Como se detalla en estos documentos, el reclamo se calcula a través de las bases de datos externas del Instituto FONACOT, el reporte que se obtiene a través de las cédulas de los CT's y a través de los documentos que el acreditado envíe para acreditar el desempleo.
2. Los siniestros que se protegen a través de los mecanismos del Instituto FONACOT tienen que cumplir con las reglas de negocio establecidas en el contrato de crédito, en los convenios de colaboración con las compañías aseguradoras, y en los Lineamientos y Reglas de Operación del Comité de Protección de Pagos del Instituto FONACOT.

### c) Usuarios Internos

- Subdirección de Protección de Pagos.
- Subdirección de Tecnologías de la Información.

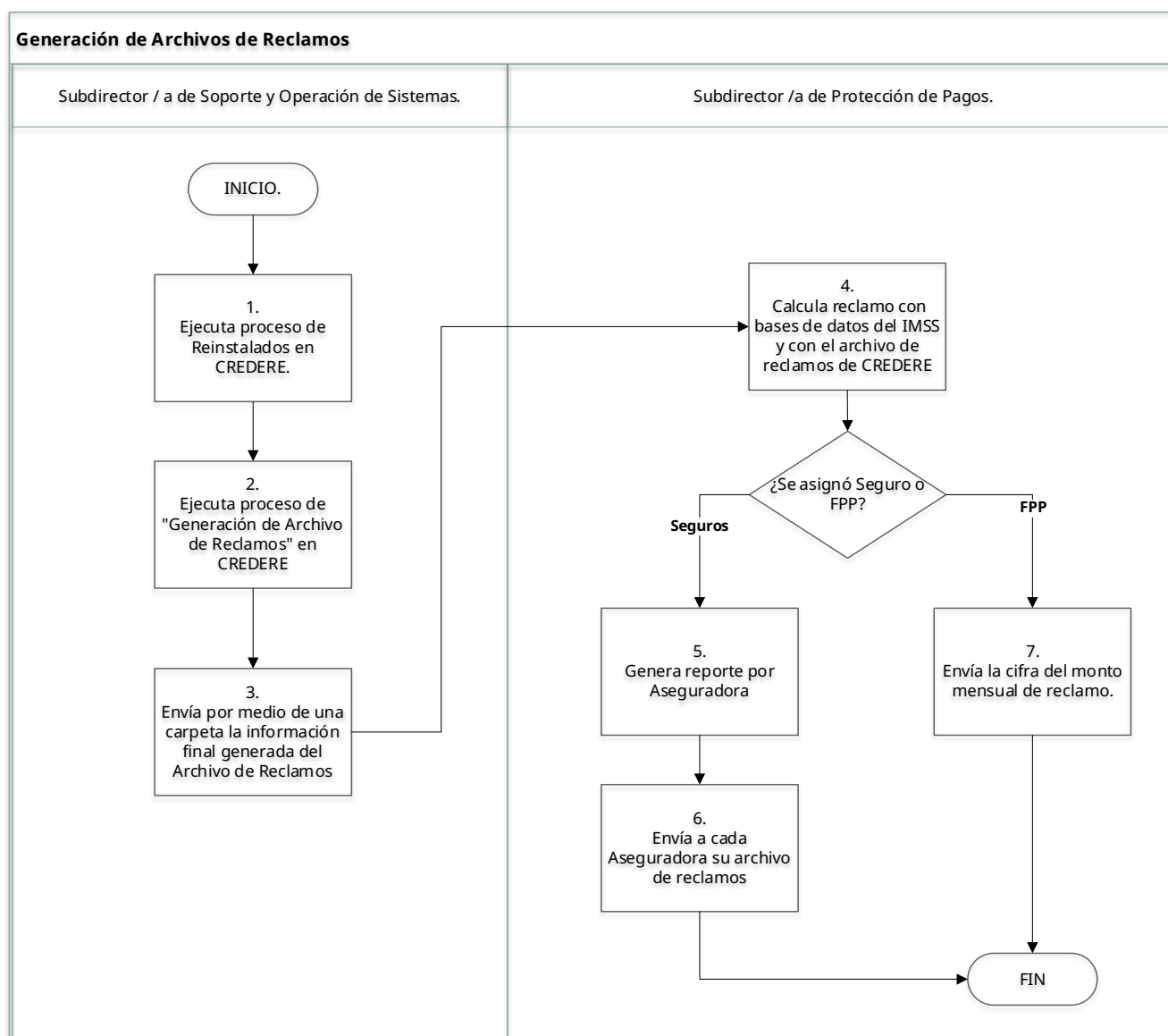
### d) Usuarios Externos

- Compañías Aseguradoras.
- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

**e) Descripción Narrativa**

| <b>Entrada:</b>                                          | Ejecución del Proceso de Reinstalados.                                                                                             |                                                      |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>Salida:</b>                                           | Reclamos Enviados a cada Aseguradora.                                                                                              |                                                      |
| <b>PROCEDIMIENTO: GENERACIÓN DE ARCHIVO DE RECLAMOS.</b> |                                                                                                                                    |                                                      |
| RESPONSABLE                                              | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES                                                                                                         | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS                |
| Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas         | <b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                   |                                                      |
|                                                          | 1. Ejecuta proceso de reinstalados en CREDERE.                                                                                     |                                                      |
|                                                          | 2. Ejecuta proceso de “Generación de Archivo de Reclamos” en CREDERE.                                                              | Archivo de Reclamos.                                 |
|                                                          | 3. Envía por medio de una carpeta la información final generada del Archivo de Reclamos a la Subdirección de Protección de Pagos.  | Carpeta con Información Final.                       |
| Subdirector/a de Protección de Pagos                     | 4. Calcula reclamo con las bases de datos del IMSS y con el Archivo de Reclamos de CREDERE (para otros tipos de seguridad social). | Bases de Datos IMSS y Archivo de Reclamos de CREDERE |
|                                                          | ¿Se asignó Aseguradora o FPP?                                                                                                      |                                                      |
|                                                          | Se asignó Aseguradora, continúa en la actividad No. 5.<br>Se asignó FPP, continúa en la actividad No. 7.                           |                                                      |
|                                                          | 5. Genera reporte por cada Aseguradora, una vez depurada la información.                                                           | Reporte                                              |
| Subdirector/a de Protección de Pagos                     | 6. Envía a cada Aseguradora su archivo de reclamos al final de cada mes.                                                           | Archivo Final de Reclamos Mensual por Aseguradora    |
|                                                          | <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                      |                                                      |
|                                                          | 7. Envía la cifra del monto mensual de reclamo a la Subdirección de Compensación e Inversión.                                      |                                                      |
|                                                          | <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                      |                                                      |

## f) Diagrama de Flujo



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                          |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01          |  |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              | Vigencia:<br>Abril, 2025 |                                                                                     |

## 8. Aplicación de Pagos de Reclamos

### a) Objetivo

Aplicar a la cuenta de los trabajadores los pagos recibidos por las Compañías Aseguradoras y el FPP.

### b) Políticas de Operación

1. La aplicación de pagos se realiza por medio de las operaciones en CREDERE: 1266 "Pagos X Bancos de Aseguradoras" que asigna cada uno de los pagos generados a la Aseguradora que lo realizó y 1263 "Recepción de Archivo de Reclamos" que dispersa los pagos con detalle a cada crédito ambas operaciones generan contabilidad y afectan saldos.

### c) Usuarios Internos

- Subdirección de Protección de Pagos.
- Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas (Operaciones).
- Subdirección de Compensación e Inversión.

### d) Usuarios Externos

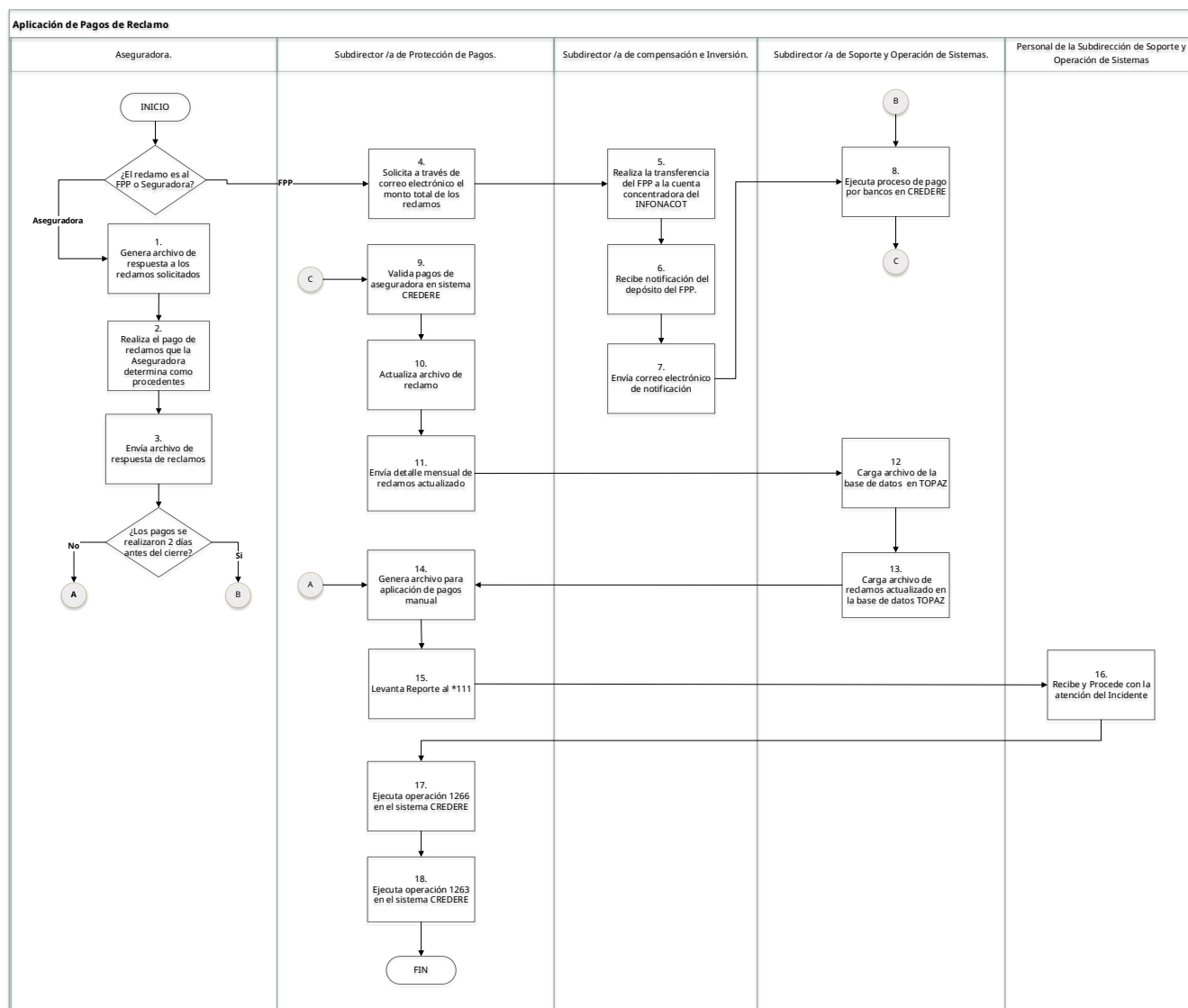
- Aseguradoras.
- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

**e) Descripción Narrativa**

| Entrada:                                                       | Envío de Reclamos a cada Aseguradora y FPP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Salida:                                                        | Dispersión de los Pagos de las Aseguradoras y del FPP a los Créditos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |
| PROCEDIMIENTO: APLICACIÓN DE PAGOS DE RECLAMOS.                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                     |
| RESPONSABLE                                                    | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS                                                                                                                                               |
| Aseguradora                                                    | <b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b><br><br>¿El reclamo es al FPP o Aseguradora?<br><br><ul style="list-style-type: none"><li>Aseguradora, inicia en la actividad No. 1.</li><li>FPP, inicia en la actividad No. 4.</li></ul><br>1. Genera archivo de respuesta a los reclamos solicitados.<br><br>2. Realiza el pago de reclamos que la Aseguradora determina como procedentes a una cuenta destinada específicamente para el pago de siniestros.<br><br>3. Envía archivo de respuesta de Pago de Reclamos a la Subdirección de Protección de Pagos.<br><br>¿Los pagos se realizaron 2 días antes del cierre mensual?<br><br><b>SI</b> , continúa en la actividad No.8.<br><b>NO</b> , continúa en la actividad No. 14. | Reclamos Enviados a cada Aseguradora<br>Respuesta a Reclamos<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>Correo Electrónico                                                              |
|                                                                | Subdirector/a de Protección de Pagos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 4. Solicita a través de correo electrónico, el monto total de los reclamos que después del análisis se determinaron como procedentes a la Subdirección de Compensación e Inversión. |
| Subdirector/a de Compensación e Inversión                      | 5. Realiza la transferencia del FPP a la cuenta concentradora del Instituto FONACOT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Transferencia                                                                                                                                                                       |
|                                                                | 6. Recibe notificación del depósito del FPP a la referencia para la aplicación de pago.<br><br>7. Envía correo electrónico de notificación a la Subdirección de Protección de Pagos, notificando que se recibieron pagos por parte de las Aseguradoras y los montos. Asimismo, notifica que se realizó la transferencia del FPP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Notificación de Recepción de Pagos<br><br><br>Correo Electrónico de Notificación                                                                                                    |
| Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas (Operaciones) | 8. Ejecuta proceso de pago por bancos en CREDERE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Información de Pagos de Bancos                                                                                                                                                      |

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subdirector/a de Protección de Pagos                           | 9. Valida pagos de aseguradoras en sistema CREDERE en la base de datos "Pagos por bancos".<br><br>10. Actualiza archivo de reclamo.<br><br>11. Envía detalle mensual de reclamos actualizado, a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas a través de *111, por correo electrónico para que sea actualizado en la base de datos TOPAZ.                                                              | Respuesta Conciliada con Bancos<br><br>Archivo de Reclamos Actualizado<br><br>Detalle Mensual del Archivo de reclamos |
| Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas               | 12. Carga archivo en base de datos TOPAZ.<br><br>13. Carga el archivo de reclamos actualizado en la base de datos TOPAZ.                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Reporte Cargado en TOPAZ.                                                                                             |
| Subdirector/a de Protección de Pagos                           | 14. Genera archivo para aplicación de pagos manual.<br><br>15. Levanta reporte al 111, para cargar en la ruta correspondiente el archivo de reclamos que contiene la respuesta de cada aseguradora y del FPP al reclamo realizado.                                                                                                                                                                           | Archivo para Aplicación de Pagos Manual<br><br>Ticket 111                                                             |
| Personal de la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas | 16. Recibe, y procede con la atención del incidente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Reporte Cargado en TOPAZ.                                                                                             |
| Subdirector/a de Protección de Pagos                           | 17. Ejecuta la operación 1266 en CREDERE, por medio de la cual se asigna la aseguradora y el FPP, según corresponda, a los pagos registrados en "Pagos por bancos" y se genera la respectiva contabilidad.<br><br>18. Ejecuta la operación 1263 en CREDERE, a través de la cual se dispersan los pagos de las aseguradoras y/o del FPP a los créditos correspondientes.<br><br><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b> | Generación de la Contabilidad de los Pagos de las Aseguradoras<br>Dispersión de Pagos                                 |

## f) Diagrama de Flujo



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## 9. Atención a Reclamaciones, Consultas, Peticiones Ciudadanas e Impugnaciones de Personas Trabajadoras Respecto al Área de Cobranza

### a) Objetivo

Establecer una guía para la adecuada atención y solución a las reclamaciones, consultas, peticiones ciudadanas e impugnaciones realizadas por las personas trabajadoras a través de los distintos canales.

### b) Políticas de Operación

1. Dar atención y solución de las reclamaciones, consultas, peticiones ciudadanas e impugnaciones realizadas por las personas trabajadoras con respecto al área de Cobranza.

### c) Usuarios Internos

- Dirección de lo Contencioso.
- DTI.
- Subdirección de Normatividad.
- Subdirección de Cobranza Extrajudicial.
- Subdirección de Cobranza Administrativa.
- Subdirección de Protección de Pagos.
- Unidades Administrativas.
- DEPyR.

### d) Usuarios Externos

- Persona Acreditada.
- SIC.
- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

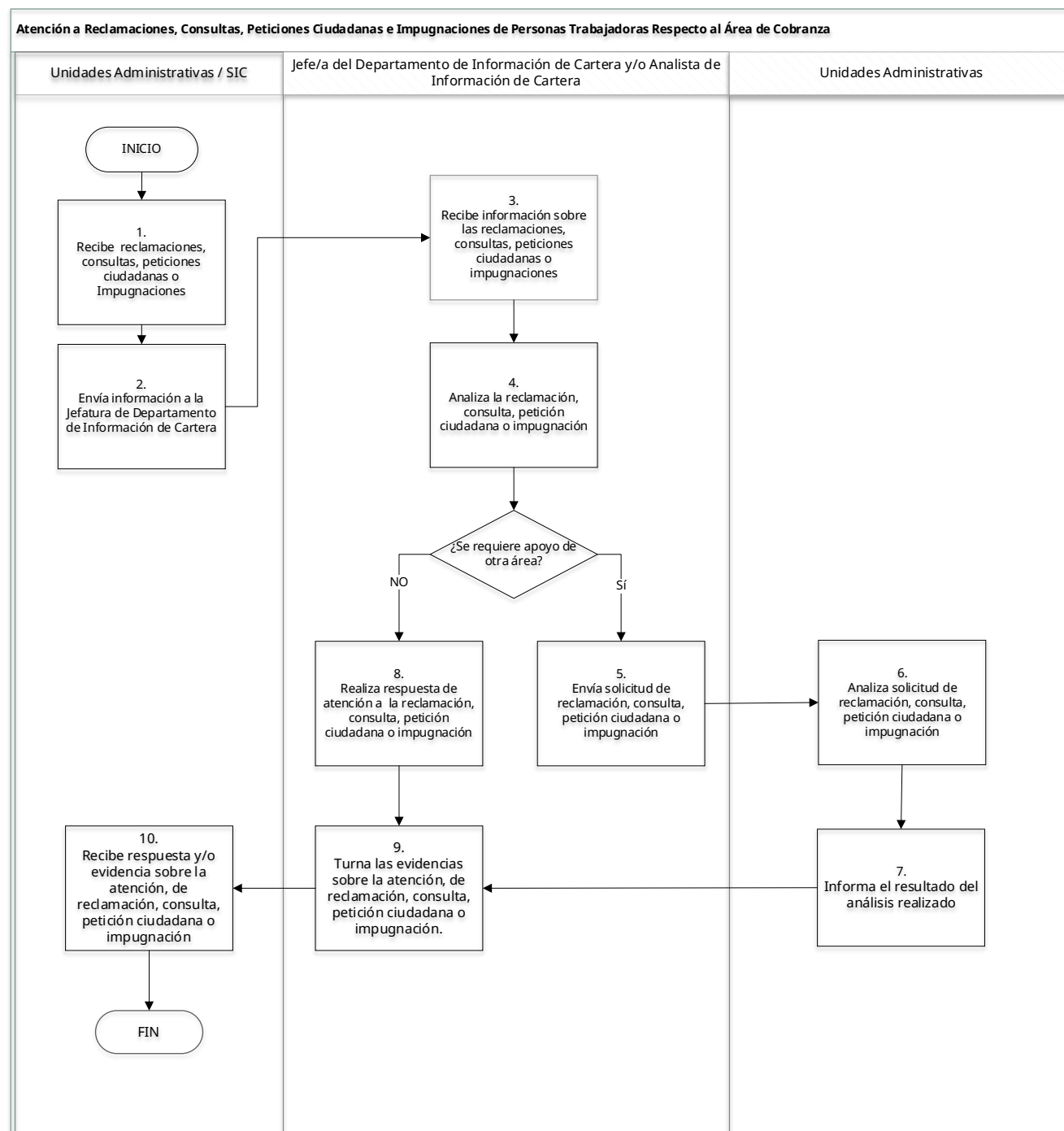
**e) Descripción Narrativa**

| <b>Entrada:</b>                                                                                                                                         | Recepción de Reclamaciones, Consultas, Peticiones Ciudadanas e Impugnaciones de las Personas Trabajadoras.                                                                                                                                                                                                                                |                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| <b>Salida:</b>                                                                                                                                          | Solución de Reclamaciones, Consultas, Peticiones Ciudadanas e Impugnaciones a las Personas Trabajadoras.                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |
| <b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A RECLAMACIONES, CONSULTAS, PETICIONES CIUDADANAS E IMPUGNACIONES DE PERSONAS TRABAJADORAS RESPECTO AL ÁREA DE COBRANZA.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                       |
| RESPONSABLE                                                                                                                                             | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Unidades Administrativas / SIC                                                                                                                          | <b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       |
|                                                                                                                                                         | 1. Recibe reclamaciones, consultas, peticiones ciudadanas o impugnaciones de las personas trabajadoras respecto al área de Cobranza.<br><br>2. Envía información a la Jefatura de Departamento de Información de Cartera.                                                                                                                 | Correo Electrónico                    |
| Jefe/a del Departamento de Información de Cartera y/o Analista de Información de Cartera                                                                | 3. Recibe información sobre las reclamaciones, consultas, peticiones ciudadanas o impugnaciones.<br><br>4. Analiza la reclamación, consulta, petición ciudadana o impugnación.<br><br>¿Se requiere apoyo de otra Unidad Administrativa?<br><br><b>SI</b> , continúa en la actividad No. 5.<br><b>NO</b> , continúa en la actividad No. 8. | Correo Electrónico                    |
|                                                                                                                                                         | 5. Envía solicitud de reclamación, consulta, petición ciudadana o impugnación a la Unidad Administrativa que corresponda:                                                                                                                                                                                                                 | Correo Electrónico                    |
| Unidades Administrativas                                                                                                                                | 6. Analiza la solicitud de reclamación, consulta, petición ciudadana o impugnación.<br><br>7. Informa el resultado del análisis realizado vía correo electrónico.<br><br>Continúa en la actividad No. 9.                                                                                                                                  | Solicitud<br><br>Correo Electrónico   |
|                                                                                                                                                         | 8. Realiza respuesta de atención a la reclamación, consulta, petición ciudadana o impugnación.<br><br>9. Turna vía correo electrónico las evidencias sobre la atención, seguimiento y solución de las reclamaciones, consultas, peticiones ciudadanas o impugnaciones a las Unidades Administrativas correspondientes.                    | Correo Electrónico                    |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                          |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01          |  |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              | Vigencia:<br>Abril, 2025 |                                                                                     |

|                                  |                                                                                                                                                                                                                           |                    |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Unidades<br>Administrativas /SIC | 10. Recibe respuesta y/o evidencia sobre la atención,<br>seguimiento y solución de las reclamaciones,<br>consultas, peticiones ciudadanas o impugnaciones<br>vía correo electrónico.<br><br><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b> | Correo Electrónico |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|

**f) Diagrama de Flujo**



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## 10. Publicación del Informe Bimestral sobre la Administración y Cumplimiento de los Fines del FPP

### a) Objetivo

Rendir cuentas a los acreditados sobre la administración y cumplimiento de los fines del FPP.

### b) Políticas de Operación

1. El Instituto FONACOT a través de la Subdirección de Protección de Pagos, genera informes bimestrales del comportamiento y rendimiento de los recursos del FPP, colocando la información en el portal de clientes del Instituto FONACOT.
2. En cumplimiento al numeral 3, apartado 3.6 de los *"Lineamientos del Fondo de Protección de Pagos del Instituto FONACOT"* en donde se especifica *"El INFONACOT bimestralmente rendirá cuentas a los Acreditados sobre la administración y cumplimiento de los fines del FPP, a través de su sitio de internet ubicado en [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx)."*

### c) Usuarios Internos

- Dirección de Contabilidad.
- Dirección de Contraloría Interna.
- Dirección de Tecnologías de Información.
- Subdirección de Protección de Pagos.

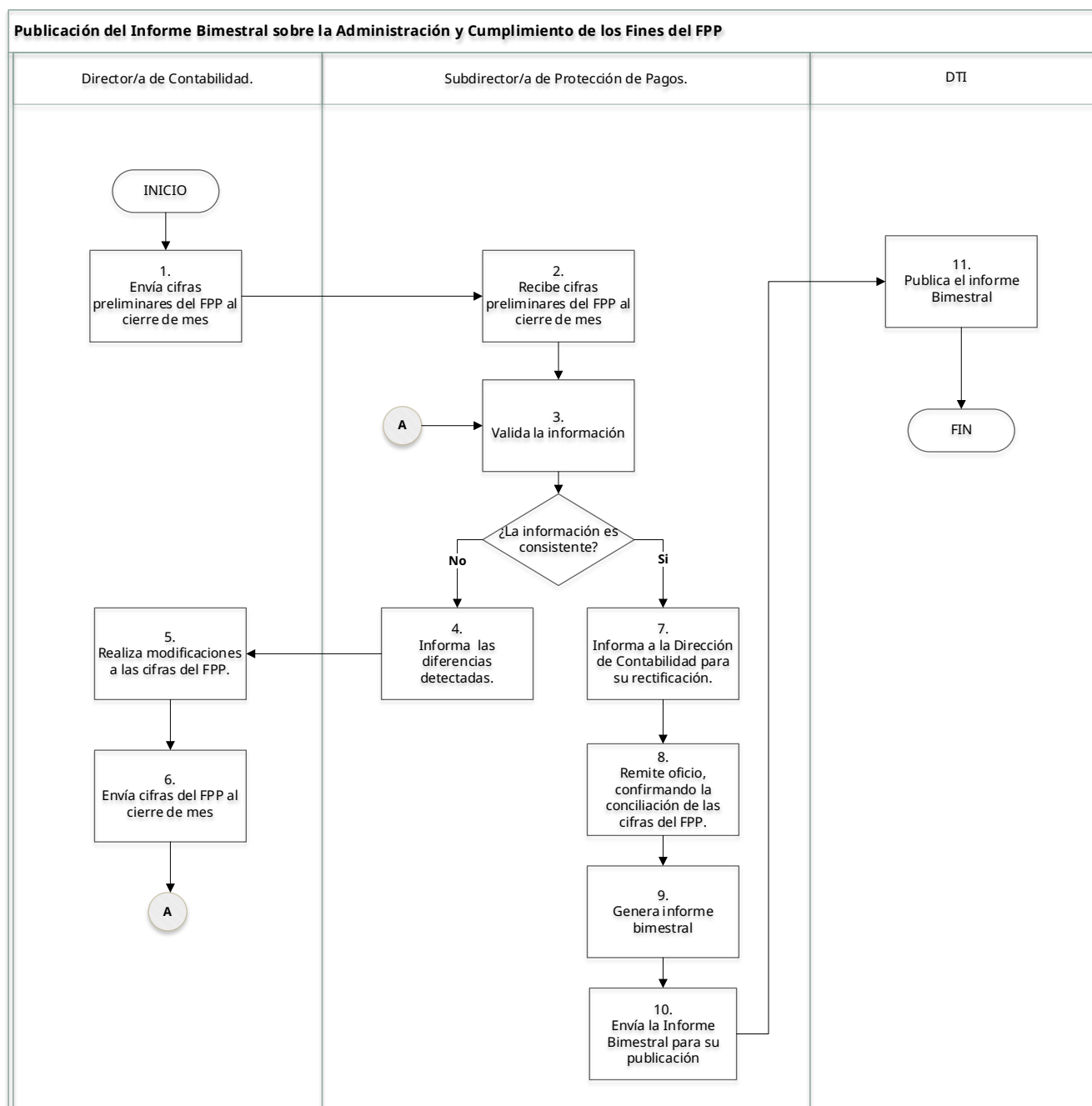
### d) Usuarios Externos

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).
- Personas Acreditadas.

**e) Descripción Narrativa**

| <b>Entrada:</b>                                                                                                      | Cifras preliminares del FPP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Salida:</b>                                                                                                       | Publicación en el portal para consulta del Usuario Final.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                    |
| <b>PROCEDIMIENTO: PUBLICACIÓN DEL INFORME BIMESTRAL SOBRE LA ADMINISTRACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS FINES DEL FPP.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                    |
| RESPONSABLE                                                                                                          | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS                                              |
| Director/a de Contabilidad                                                                                           | <b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b><br><br>1. Envía cifras preliminares del FPP al cierre de mes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Solicitud de Confirmación de Saldos                                                |
| Subdirector/a de Protección de Pagos                                                                                 | 2. Recibe cifras preliminares del FPP al cierre de mes.<br><br>3. Valida la información.<br><br>¿La información es consistente?<br><br><b>NO</b> , continúa en la actividad No. 4.<br><b>SI</b> , continúa en la actividad No. 7.<br><br>4. Informa las diferencias detectadas a la Dirección de Contabilidad.                                                                                                                                    | Base de datos SAS                                                                  |
| Director/a de Contabilidad                                                                                           | 5. Realiza modificaciones a las cifras del FPP con base a la información proporcionada.<br><br>6. Envía cifras del FPP al cierre de mes.<br><br>Regresa a la actividad 3.                                                                                                                                                                                                                                                                         | Solicitud de Confirmación de Saldos                                                |
| Subdirector/a de Protección de Pagos                                                                                 | 7. Informa vía correo electrónico a la Dirección de Contabilidad para su rectificación.<br><br>8. Remite oficio, confirmando la conciliación de las cifras del FPP.<br><br>9. Genera informe bimestral cuya publicación será en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la confirmación de cifras con la Dirección de Contabilidad.<br><br>10. Envía el informe bimestral para su publicación en el portal del Instituto FONACOT a DTI. | Correo Electrónico<br><br>Oficio<br><br>Informe Bimestral<br><br>Informe Bimestral |
| DTI                                                                                                                  | 11. Publica el informe bimestral en el portal del Instituto FONACOT.<br><br><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Informe Bimestral                                                                  |

## f) Diagrama de Flujo



|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                                             |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01<br>Vigencia:<br>Abril, 2025 |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

## 11. Metodología de Aleatoriedad para la Comprobación de Incidencias

### a) Objetivo

Establecer el procedimiento para determinar los créditos susceptibles de solicitar comprobación de incidencias a los CT's, con base a una muestra estadística representativa y en cumplimiento al "Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT".

### b) Políticas de Operación

1. El Instituto FONACOT a través de la Subdirección de Control e Información de Cartera, generará mensualmente el reporte de Aleatoriedad.
2. Dado el volumen de incidencias, es imposible que, las personas Coordinadoras de Cobranza tengan la capacidad de revisar todas y cada una de ellas. Por tal motivo, el Instituto FONACOT ha implementado en el Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT's, la metodología de aleatoriedad para la comprobación de incidencias, con base en el uso de una muestra de créditos con incidencia, obtenida a través de métodos basados en un muestreo estadístico representativo aplicado a la totalidad de dichos créditos.
3. Para medir la representatividad, aleatoriedad y suficiencia de la muestra, el Instituto FONACOT ha determinado utilizar la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

En dónde:

- **n** es el tamaño de la muestra.
- **N** es el tamaño de la población.
- **Z** es el valor correspondiente al nivel de confianza (99%).
- **p** es la proporción esperada (50%).
- **E** es el margen de error (3%).

Para determinar el tamaño de la población (N), se realizará una extracción de todas las incidencias (Incapacidades y PA03) del mes, registradas en la tabla CR\_CEDULAS\_INCIDENCIAS del sistema CREDERE.

Una vez obtenido este Universo, se excluirán del tamaño de la población los créditos que contengan las siguientes características.

- Los créditos que, el "Importe pagado" menos el "Total emitido" sea menor o igual a un peso (1.00).
- Los créditos con estatus de Liquidado, Reestructura, Renovación y Plan se salida 20.20.20.
- Los créditos con saldo menor a cien pesos (100.00)
- Los créditos que su Centro de Trabajo haya realizado el pago de más del 90% con relación al monto emitido.

### c) Usuarios Internos

- Dirección de Cobranza.
- Subdirección de Control e Información de Cartera.

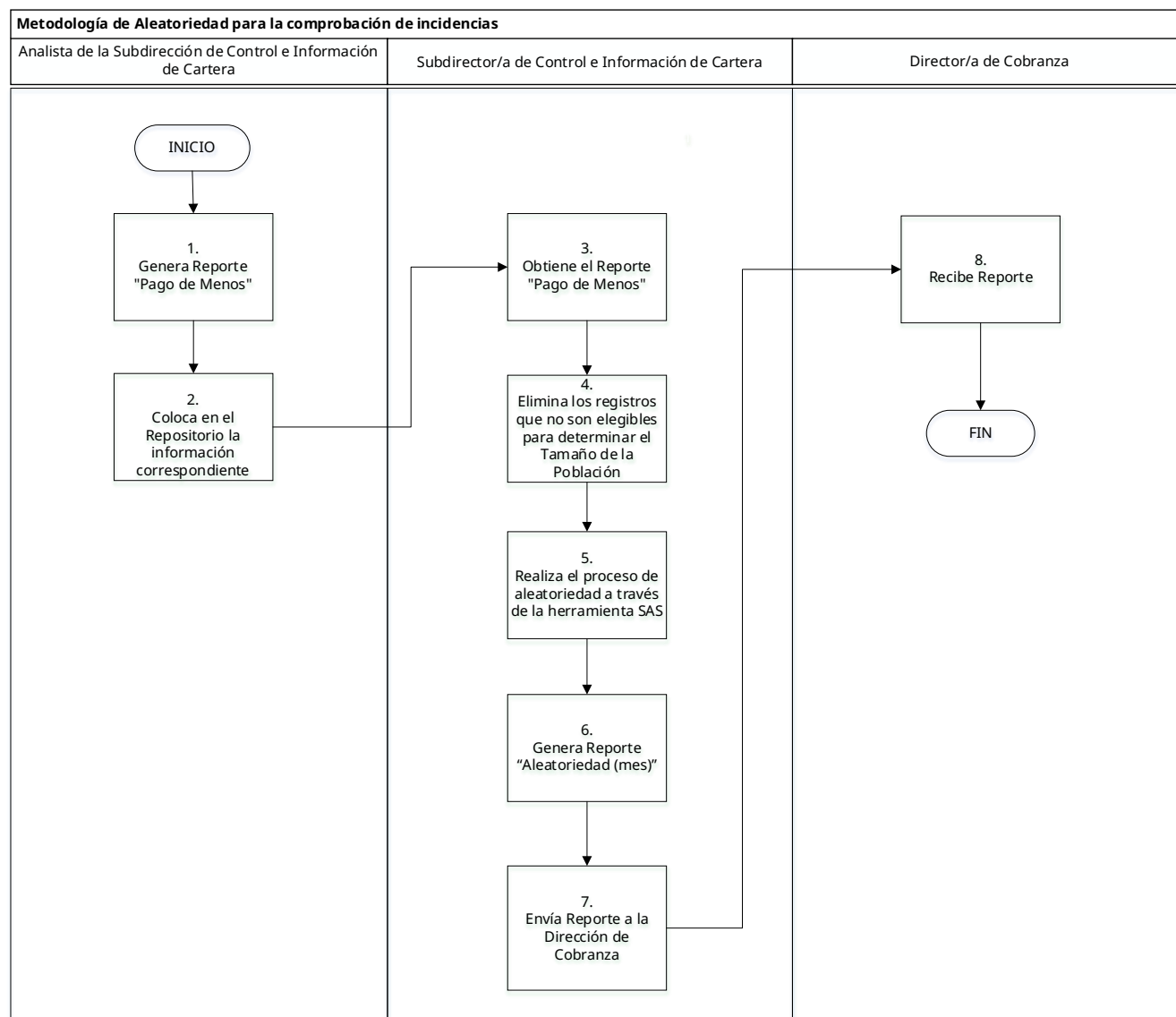
### d) Usuarios Externos

- CT's.
- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

**e) Descripción Narrativa**

| <b>Entrada:</b>                                                                        | Reporte “Pago de Menos”.                                                                                                                                                                                                                                           |                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Salida:</b>                                                                         | Reporte “Aleatoriedad (mes)”                                                                                                                                                                                                                                       |                                              |
| <b>PROCEDIMIENTO: METODOLOGÍA DE ALEATORIEDAD PARA LA COMPROBACIÓN DE INCIDENCIAS.</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                              |
| <b>RESPONSABLE</b>                                                                     | <b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>                                                                                                                                                                                                                                  | <b>DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS</b> |
| Analista de la Subdirección de Control e Información de Cartera                        | 1. Genera Reporte “Pago de Menos”.<br><br>2. Coloca en el Repositorio la información correspondiente.                                                                                                                                                              | Archivos en Excel                            |
| Subdirector/a de Control e Información de Cartera                                      | 3. Obtiene el Reporte “Pago de Menos”.<br><br>4. Elimina los registros que no son elegibles para determinar el Tamaño de la Población.<br><br>5. Realiza el proceso de aleatoriedad a través de la herramienta SAS.<br><br>6. Genera Reporte “Aleatoriedad (mes)”. | Base de datos SAS                            |
|                                                                                        | 7. Envía Reporte a la Dirección de Cobranza.                                                                                                                                                                                                                       | Correo Electrónico                           |
| Director/a de Cobranza                                                                 | 8. Recibe Reporte.                                                                                                                                                                                                                                                 | Archivos en Excel                            |
| <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                              |

## f) Diagrama de Flujo



## VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

### a. Definiciones

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Centro de Trabajo:</b>                                                                               | Las Personas Físicas y Morales que estén afiliadas ante el Instituto FONACOT, y que tengan a su servicio trabajadores, con el propósito de que éstos puedan ser sujetos del crédito que concede el Instituto FONACOT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Sistema de Crédito Institucional:</b>                                                                | Sistema informático para la originación y administración del crédito FONACOT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Diagrama de Flujo:</b>                                                                               | Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento:</b> | Disposiciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores las cuales tienen por objeto establecer los lineamientos mínimos que deberán observar los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento en el desarrollo de la Actividad Crediticia para delimitar las distintas funciones y responsabilidades de sus órganos colegiados, unidades administrativas, áreas, funcionarios y empleados involucrados en dicha actividad, propiciar la creación de mecanismos de control en la realización de las operaciones de crédito, así como para fomentar el uso de sanas prácticas financieras y evitar conflictos de interés. |
| <b>Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones:</b>                                              | Las oficinas de atención al público del Instituto FONACOT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Ejercicio:</b>                                                                                       | Registro en CREDERE de los créditos dispuestos, por parte de un trabajador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Expediente:</b>                                                                                      | Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Fecha de Actualización:</b>                                                                          | Día, Mes y Año en la que se autoriza la modificación del manual de procedimientos de que se trata.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores:</b>                                | Organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Manual de Procedimientos:</b>                                                                        | Documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Mejores Prácticas:</b>                                                                               | Las técnicas, las formas de trabajo, los métodos o soluciones de proceso que pueden ser identificadas como las más adecuadas, las mejores para realizar una cierta actividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Metas Institucionales:</b>                                                                           | La evaluación del desempeño considera también el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Órgano Interno de Control</b>                                                                        | Los órganos internos de control son competentes para actuar en las materias:<br>I. Auditoría,<br>II. Denuncias e Investigaciones, y<br>III. Responsabilidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              |                          |                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>Trabajo</b><br>Secretaría del Trabajo<br>y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA<br>DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN, CONTROL DE<br>CARTERA Y PROTECCIÓN DE PAGOS DEL INSTITUTO<br>FONACOT | Clave: MPP22.01          |  |
|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                              | Vigencia:<br>Abril, 2025 |                                                                                     |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Políticas de Operación:</b>                             | Reglas de conductas obligatorias en su cumplimiento, emitidas por quien legalmente tiene facultades para ello, que rigen y determinan el comportamiento de los servidores públicos.                                                                                                                                                                     |
| <b>Prestadores de Servicios Externos de Cobranza:</b>      | Terceros contratados por el Instituto FONACOT que realizan gestiones de cobranza extrajudicial.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Comisión Nacional Bancaria y de Valores:</b>            | Órgano regulador y supervisor, desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.                                                                                                                                    |
| <b>Fondo de Protección de Pagos del Instituto FONACOT:</b> | El Instituto FONACOT cuenta con un mecanismo de protección de pago, denominado Fondo de Protección de Pagos (FPP), el cual se integra de las aportaciones que efectúan los acreditados a través del Instituto FONACOT, y cubre a los acreditados ante eventos de desempleo, defunción, incapacidad o invalidez total y permanente igual o mayor al 75%. |
| <b>Data Warehouse:</b>                                     | Almacén electrónico donde generalmente una empresa u organización mantiene una gran cantidad de información utilizada para recolectar y analizar datos provenientes de múltiples fuentes.                                                                                                                                                               |
| <b>Sociedad de Información Crediticia:</b>                 | Las Entidades Financieras que tienen como objeto prestar los servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio de personas físicas y morales.                                                                                                                                                         |

#### b. Acrónimos

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

|                           |                                                                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CT's:</b>              | Centros de Trabajo.                                                                              |
| <b>CREDERE:</b>           | Sistema de crédito institucional del Instituto FONACOT.                                          |
| <b>CNBV:</b>              | Comisión Nacional Bancaria y de Valores.                                                         |
| <b>Disposiciones:</b>     | Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento. |
| <b>DEPyR:</b>             | Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.                                               |
| <b>D.O.F.:</b>            | Diario Oficial de la Federación.                                                                 |
| <b>DICCPP:</b>            | Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos.                              |
| <b>DTI:</b>               | Dirección de Tecnología de la Información.                                                       |
| <b>DWH:</b>               | Data Warehouse.                                                                                  |
| <b>FPP:</b>               | Fondo de Protección de Pagos del Instituto FONACOT.                                              |
| <b>Instituto FONACOT:</b> | Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.                                |
| <b>OIC:</b>               | Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.                                               |
| <b>SAS:</b>               | Software Analytics & Solutions.                                                                  |
| <b>SIC:</b>               | Sociedad de Información Crediticia.                                                              |
| <b>SITI:</b>              | Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información.                                      |
| <b>ASF:</b>               | Auditoría Superior de la Federación                                                              |
| <b>STPS:</b>              | Secretaría del Trabajo y Previsión Social                                                        |
| <b>SHCP:</b>              | Secretaría de Hacienda y Crédito Público                                                         |

## VIII. DIRECTORIO

| CARGO                                                              | DOMICILIO                                                                                        | TELÉFONOS                              |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Subdirección General de Crédito y Recuperación                     | Plaza de la República, No. 32, 5to piso. Col. Tabacalera. Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030. CDMX. | Conmutador 55-52-65-74-00<br>Ext. 5501 |
| Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos | Plaza de la República, No. 32, 4to piso Col. Tabacalera. Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030. CDMX.  | Conmutador 55-52-65-74-00<br>Ext. 5445 |
| Subdirección de Control e Información de Cartera                   | Plaza de la República, No. 32, 4to piso Col. Tabacalera. Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030. CDMX.  | Conmutador 55-52-65-74-00<br>Ext. 5407 |
| Subdirección de Protección de Pagos                                | Plaza de la República, No. 32, 4to piso Col. Tabacalera. Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030. CDMX.  | Conmutador 55-52-65-74-00<br>Ext. 5408 |
| Jefatura de Departamento de Información de Cartera                 | Plaza de la República, No. 32, 4to piso Col. Tabacalera. Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030. CDMX.  | Conmutador 55-52-65-74-00<br>Ext. 5409 |

## TRANSITORIOS

**Primero.** Queda sin efecto el Manual de Políticas y Procedimiento de la Dirección de Información y Control de Cartera del Instituto FONACOT, versión MPP22.00 con vigencia del 27 de abril de 2018.

**Segundo.** El presente Manual entra en vigor a partir de su publicación en la Normateca Interna del Instituto FONACOT.

## TERMINA MANUAL.