





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT**

 Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP21.02	
		Vigencia: Diciembre, 2024	

HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

Dirección de Cobranza

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-275-071124 en su Cuarta Sesión Ordinaria, celebrada el día 07 de noviembre del 2024. Asimismo, fue aprobado por el H. Consejo Directivo en su Nonagésima Novena Sesión Ordinaria de fecha 05 de diciembre de 2024, bajo el Acuerdo No. CD ME 111-051224.

INDICE

INTRODUCCIÓN	4
I. PROPÓSITO DEL MANUAL	5
II. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS	5
III. ÁMBITO DE APLICACIÓN	5
IV. MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO	6
V. PROCEDIMIENTOS	12
Procedimiento de Generación, Validación y Publicación de la Emisión	12
1. ATENCIÓN DE INCIDENTES DE COBRANZA	13
a) Objetivo	13
b) Políticas de Operación.....	13
c) Usuarios Internos	13
d) Usuarios Externos.....	13
e) Descripción Narrativa	14
f) Diagrama de Flujo.....	17
2. GENERACIÓN, VALIDACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA EMISIÓN	18
a) Objetivo	18
b) Políticas de Operación.....	18
c) Usuarios Internos	18
d) Usuarios Externos.....	18
f) Diagrama de Flujo.....	22
VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS	23
a) Definiciones	23
b) Acrónimos.....	24
VII. DIRECTORIO	25
TRANSITORIOS.....	25

 Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP21.02	
		Vigencia: Diciembre, 2024	

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Cobranza del Instituto FONACOT, ha elaborado el presente Manual que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y sus correspondientes políticas, en materia de administración del crédito, que se derivan de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas esta Dirección, por el Estatuto Orgánico, en el Manual de Organización Específico correspondiente, y demás normatividad interna aplicable, en especial, la contenida en las Disposiciones emitidas por la CNBV.

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 Cobranza.

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, 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.

I. PROPÓSITO DEL MANUAL



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

II. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. de Versión	Fecha de Modificación	Descripción de los Cambios
MPP21.00	Abril, 2018.	<ul style="list-style-type: none"> Nueva creación.
MPP21.01	Octubre, 2018	<ul style="list-style-type: none"> Ajuste de los listados de procedimientos de Administración y Complementarios. Adecuación del Glosario de Términos.
MPP21.02	Diciembre, 2024	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar los puestos alineados a la nueva estructura. Incorporar apartado de Ámbito de Aplicación. Referenciar a los procedimientos que están en el ámbito de competencia de la Dirección de Cobranza. Modificar los procedimientos específicos y diagramas de flujo. Actualizar y dividir el Glosario de Términos en Definiciones y Acrónimos. Incluir artículos transitorios (baja versión 01, vigencia versión 02).

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

 Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP21.02	
		Vigencia: Diciembre, 2024	

IV. MARCO JURÍDICO – ADMINISTRATIVO



A continuación, se integra una relación de los ordenamientos legales y normativos 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 del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 1972, y sus reformas.
3. Ley Federal de Deuda Pública; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1976, y sus reformas.
4. Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978, y sus reformas.
5. Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
6. Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 05 de enero de 1983, y sus reformas.
7. Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986, y sus reformas.
8. 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.
9. Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1994, y sus reformas.
10. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995, y sus reformas.
11. Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas.
12. Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996, y sus reformas.
13. 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.
14. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 04 de enero de 2000, y sus reformas.
15. 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.
16. Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
17. 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.
18. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2004, y sus reformas.
19. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo de 2006, y sus reformas.
20. 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.
21. Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008, y sus reformas.

 Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP21.02	
		Vigencia: Diciembre, 2024	

22. 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.
23. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados, publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
24. 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.
25. Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero de 2012, y sus reformas.
26. Ley General de Archivos; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2018, y sus reformas.
27. Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 06 de junio de 2012, y sus reformas.
28. Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013, y sus reformas.
29. Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2024, publicada en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2023, y sus reformas.
30. Ley del Instituto Nacional de las Mujeres; publicada en el D.O.F. el 12 de enero de 2001, y sus reformas.
31. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres; publicada en el D.O.F. el 02 de agosto de 2006, y sus reformas.
32. Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos; publicada en el D.O.F. el 29 de junio de 1992, y sus reformas.
33. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en el D.O.F. el 27 de agosto de 1932, y sus reformas.
34. Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 de diciembre de 2005, y sus reformas.
35. 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.
36. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
37. Ley General de Mejora Regulatoria; publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018, y sus reformas.
38. Ley Federal de Austeridad Republicana; publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019.
39. 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.
40. Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos; publicada en el D.O.F. el 19 de mayo de 2021.
41. Ley General de Comunicación Social; publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2018, y sus reformas.
42. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1976, y sus reformas.
43. Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa, publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016 y su reforma.

CÓDIGOS

1. Código de Comercio; publicado en el D.O.F. del 07 de octubre al 13 de diciembre de 1889, y sus reformas.
2. Código Civil Federal; publicado en el D.O.F. el 26 de mayo de 1928, y sus reformas.
3. Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931, y sus reformas.
4. Código Federal de Procedimientos Civiles; publicado en el D.O.F. el 24 de febrero de 1943, y sus reformas.

 Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP21.02	
		Vigencia: Diciembre, 2024	



5. Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
6. Código Fiscal de la Ciudad de México; publicado en la G.O.D.F. el 29 de diciembre de 2009, y sus reformas.
7. Código Nacional de Procedimientos Penales; publicado en el D.O.F. el 05 de marzo de 2014, y sus reformas.
8. Código Civil para el Distrito Federal (Hoy Ciudad de México); publicado en el D.O.F. el 26 de mayo 1928, última reforma publicada el 10 de junio de 2022.
9. Código de Ética de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 08 de febrero de 2022.

REGLAMENTOS

1. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990, y sus reformas.
2. Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998, y sus reformas.
3. Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 04 de octubre de 1999.
4. Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015, y sus reformas.
5. 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.
6. 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.
7. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 04 de diciembre de 2006, y sus reformas.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 02 de abril de 2014.
12. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014.
13. Reglamento General de Inspección del Trabajo y Aplicación de Sanciones; publicado en el D.O.F. el 17 de junio de 2014 y su reforma.
14. 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.

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 3 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.

 <p>Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT</p>	<p>Clave: MPP21.02</p> <p>Vigencia: Diciembre, 2024</p>	
---	---	---	---

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 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.
7. Acuerdo por el que se Expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. 28 de diciembre de 2010, y sus reformas.
8. 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.
9. Acuerdo Mediante el Cual se Expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 31 de mayo de 2024.
10. Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos Generales para el Registro y Autorización de las Estrategias 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 Establecen las Bases Generales para los Procedimientos de Rendición de Cuentas, Individuales e Institucionales, de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 05 de junio de 2023.
12. Acuerdo mediante el cual se aprueban los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público; publicados en el D.O.F. el 26 de enero de 2018.
13. Acuerdo mediante el cual se aprueba la modificación al Título Décimo de los Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público, publicado en el D.O.F. el 14 de junio de 2024

DECRETOS



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

DISPOSICIONES

1. Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; 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; 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.
4. 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.

LINEAMIENTOS

1. Lineamientos por los que se Establecen Medidas de Austeridad en el Gasto de Operación de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. el 22 de febrero de 2016.
2. Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; publicados en el

 Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP21.02	
		Vigencia: Diciembre, 2024	

D.O.F. el 18 de septiembre de 2020.

3. Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos del Poder Ejecutivo Federal; publicados en el D.O.F. el 03 de julio de 2015.
4. 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.
5. 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.
6. Lineamientos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas para el Uso Eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos, y las Acciones de Disciplina Presupuestaria en el Ejercicio del Gasto Público, así como para la Modernización de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. el 30 de enero de 2013, y sus reformas.
7. 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.

PLANES

1. Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024; publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2019.

PROGRAMAS



1. Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; publicado en el D.O.F. el 24 de junio de 2020.
2. Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024; publicado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2019.

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 por el que se Establece el Proceso de Calidad Regulatoria Interna en el 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. Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT, vigente.
5. Manuales de Organización Específicos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
6. Manuales de Políticas y Procedimientos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
7. Manual de Crédito del Instituto FONACOT, vigente.
8. Procedimientos Específicos de Promoción de Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
9. Procedimientos Específicos de Originación del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
10. Procedimientos Específicos de Administración del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
11. Manual Financiero del Instituto FONACOT, vigente.
12. Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT, vigente.
13. Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
14. Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT.

 <p>Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT</p>	<p>Clave: MPP21.02</p> <p>Vigencia: Diciembre, 2024</p>	
---	---	---	---

15. Código de Conducta del Instituto FONACOT, vigente.
16. Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos del Instituto FONACOT, vigente.
17. Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT, vigente.
18. Plan de Continuidad de Negocios del Instituto FONACOT, vigente.
19. Reglamento Interior de Trabajo del Instituto FONACOT, vigente.

 Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP21.02	
		Vigencia: Diciembre, 2024	

V. PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS EN EL MANUAL DE CRÉDITO

La Dirección de Cobranza, participa en los siguientes Procedimientos Específicos de Administración de Crédito:

1. Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT.
2. Procedimiento Específico de Acreditación de Pagos.
3. Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos.
4. Procedimiento Específico de Reembolso a las Personas Acreditadas.
5. Procedimiento Específico de Liquidaciones Anticipadas con Beneficio.
6. Procedimiento Específico de Aplicación de los Pagos Recuperados Judicialmente.
7. Procedimiento Específico de Reinstalación Manual de Personas Acreditadas.
8. Procedimiento Específico de Liquidación de Saldos Menores a \$14.00 por Cuenta Operación.
9. Procedimiento Específico de Movimientos de Cargo-Abono.
10. Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad Total Permanente o invalidez mayor o igual al 75%.
11. Procedimiento Específico de Acciones Preventivas de Recuperación.
12. Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Personas Acreditadas.
13. Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial de CT.
14. Procedimiento Específico de Plan de Salida "20/20/20".
15. Procedimiento Específico de Plan de Salida "70/30".
16. Procedimiento Específico de Plan de Salida "50/50".
17. Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial.
18. Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's.

PROCEDIMIENTOS EN ESTE MANUAL



Procedimiento de Atención de Incidentes de Cobranza

Como parte fundamental de las actividades de Dirección de Cobranza, además del seguimiento y control, se encuentra el soporte operativo a las DEPyR en cuanto a la atención de incidentes derivados de la operación diaria para realizar las gestiones de Cobranza a CT's y Personas Acreditadas.

Procedimiento de Generación, Validación y Publicación de la Emisión

La generación de la factura de los Centros de Trabajo por concepto de créditos FONACOT (Cédula de Notificación de Altas y Pagos), a efecto de que los Centros de Trabajo realicen los descuentos a los trabajadores, es un proceso crítico del Instituto FONACOT que realiza la Dirección de Cobranza.

Este proceso considera los sub-procesos de generación de la Pre-emisión, validación de la pre-emisión, generación de la emisión y publicación de la emisión.

 Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP21.02	
		Vigencia: Diciembre, 2024	

1. ATENCIÓN DE INCIDENTES DE COBRANZA

a) Objetivo

Dar atención a los incidentes operativos reportados por las DEPyR mediante su análisis y seguimiento hasta la resolución o aviso de improcedencia.

b) Políticas de Operación

El Coordinador de Cobranza o Analista de Cobranza en la DEPyR es el encargado de analizar la irregularidad detectada, a fin de determinar si debe reportarse como incidencia a la Mesa de Servicio 111, por lo que para levantar el incidente deberá indicar la razón por la cual considera que se trata de un incidente que se debe resolver por esta vía.

La Mesa de Servicio 111 determina que área deberá atender la incidencia reportada y proporcionar un número de incidente.

La Dirección de Cobranza será la responsable de analizar el incidente, en su caso, resolverlo o canalizarlo a DTI para dar respuesta al Coordinador o Analista de Cobranza.

c) Usuarios Internos

- DEPyR.
- Mesa de Servicio.
- DTI.

d) Usuarios Externos

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

e) Descripción Narrativa

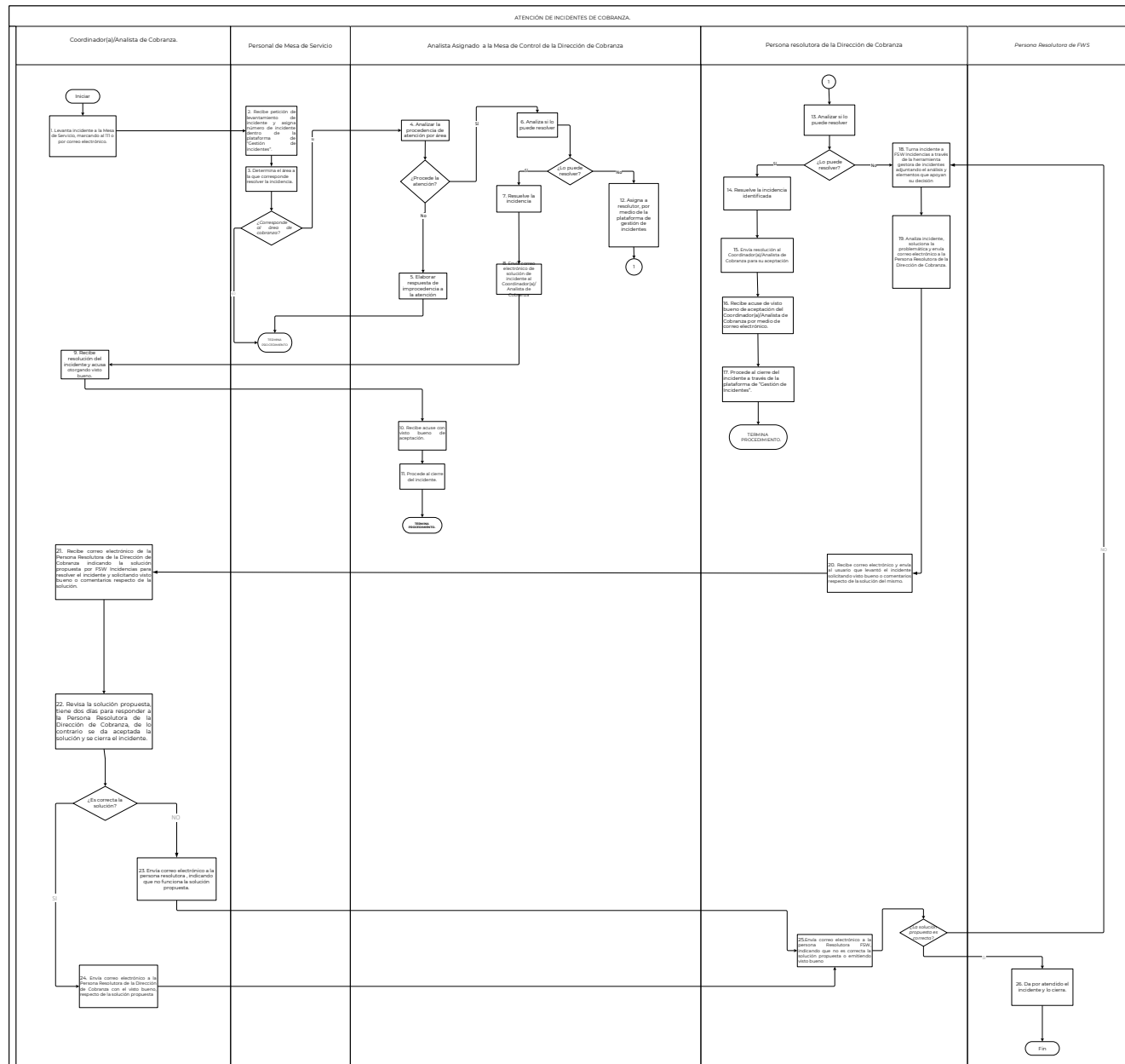
Entrada:	Reporte de Error/Incidente a través de Mesa de Servicio (111).	
Salida:	Solución del Error/Incidente Reportado.	
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES DE COBRANZA		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Coordinador(a) /Analista de Cobranza.	<p style="text-align: center;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>1. Levanta incidente a la Mesa de Servicio, marcando al 111 o por correo electrónico.</p>	Correo Electrónico y/o Llamada Telefónica
	<p>2. Recibe petición de levantamiento de incidente y asigna número de incidente dentro de la plataforma de "Gestión de incidentes".</p> <p>3. Determina el área a la que corresponde resolver la incidencia.</p> <p><i>¿Corresponde al área de cobranza atender la incidencia?</i> Si, Envía el incidente a la Mesa de Control de la Dirección de Cobranza por medio de la plataforma de "Gestión de Incidentes" y continúa en la actividad No.4. No, Envía el incidente al área correspondiente.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>	<p>Correo Electrónico y/o Llamada Telefónica/ Número de Incidente</p> <p>Envío en la Plataforma "Gestión de Incidentes"</p>
Analista Asignado a la Mesa de Control de la Dirección de Cobranza	<p>4. Analiza la procedencia de atención por el área de Cobranza.</p> <p><i>¿Procede la atención?</i> No, continúa en la actividad No. 5. Si, continúa en la actividad No.6.</p> <p>5. Elabora respuesta indicando que el área de cobranza no es el área indicada para atender la incidencia y lo regresa a Mesa de Servicio por medio de la plataforma de "Gestión de Incidentes".</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>	<p>Respuesta de Improcedencia por Correo Electrónico</p>
	<p>6. Analiza si puede resolver el incidente.</p> <p><i>¿Puede resolver el incidente?</i> Si, continúa en la actividad No. 7.</p>	Resolución.





	<p>No, continúa en la actividad No. 12.</p> <p>7. Resuelve la incidencia.</p> <p>8. Envía correo electrónico de solución de incidente al Coordinador(a)/Analista de Cobranza que lo levantó, con el detalle de la solución.</p>	
Coordinador(a) /Analista de Cobranza.	9. Recibe por correo electrónico resolución del incidente y acusa otorgando visto bueno.	Acuse de Visto Bueno
Analista Asignado a la Mesa de Control de la Dirección de Cobranza	<p>10. Recibe acuse con visto bueno de aceptación.</p> <p>11. Procede al cierre del incidente a través de la plataforma de "Gestión de Incidentes".</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> <p>12. Asigna a Resolutor de la Dirección de Cobranza, por medio de la plataforma de "Gestión de Incidentes".</p>	Correo Electrónico
Persona Resolutora de la Dirección de Cobranza	<p>13. Analiza si puede resolver el incidente.</p> <p><i>¿Lo puede resolver?</i> Si, continúa en la actividad No. 14. No, continúa en la actividad No. 18.</p> <p>14. Resuelve la incidencia identificada.</p> <p>15. Envía resolución al Coordinador(a)/Analista de Cobranza para su aceptación.</p> <p>16. Recibe acuse de visto bueno de aceptación del Coordinador(a)/Analista de Cobranza por medio de correo electrónico.</p> <p>17. Procede al cierre del incidente a través de la plataforma de "Gestión de Incidentes".</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> <p>18. Turna incidente a FSW Incidencias a través de la herramienta gestora de incidentes adjuntando el análisis y elementos que apoyan su decisión.</p> <p>19. Analiza incidente, soluciona la problemática y envía correo electrónico a la Persona Resolutora de la Dirección de Cobranza.</p> <p>20. Recibe correo electrónico y envía al usuario que levantó el incidente solicitando visto bueno o comentarios respecto de la solución del mismo.</p>	<p>Análisis de la Decisión</p> <p>Correo Electrónico</p> <p>Acuse de Visto Bueno</p> <p>Correo Electrónico</p> <p>Correo Electrónico</p>

<p>Coordinador(a)/ Analista de Cobranza.</p>	<p>21. Recibe correo electrónico de la Persona Resolutora de la Dirección de Cobranza indicando la solución propuesta por FSW Incidencias para resolver el incidente y solicitando visto bueno o comentarios respecto de la solución.</p> <p>22. Revisa la solución propuesta, tiene dos días para responder a la Persona Resolutora de la Dirección de Cobranza, de lo contrario se da aceptada la solución y se cierra el incidente.</p> <p><i>¿Es correcta la solución?</i> No, continúa en la actividad No.23. Si, continúa en la actividad No. 24.</p> <p>23. Envía correo electrónico a la Persona Resolutora de la Dirección de Cobranza indicando que NO es correcta la solución propuesta.</p> <p><i>Continúa en la actividad No. 25.</i></p> <p>24. Envía correo electrónico a la Persona Resolutora de la Dirección de Cobranza con el visto bueno, respecto de la solución propuesta.</p> <p><i>Continúa en la actividad No. 25.</i></p>	<p>Correo Electrónico</p>
<p>Persona Resolutora de la Dirección de Cobranza</p>	<p>25. Envía correo electrónico a la persona Resolutora FSW, indicando que no es correcta la solución propuesta o emitiendo visto bueno.</p> <p><i>¿La solución propuesta es correcta?</i> Si, continúa en la actividad No. 26. No, regresa a la actividad No. 18.</p>	<p>Correo Electrónico</p>
<p>Persona Resolutora de FSW</p>	<p>26. Da por atendido el incidente y lo cierra en la plataforma "Gestión de Incidentes".</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>	<p>Plataforma "Gestión de Incidentes"</p>

f) Diagrama de Flujo



 Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP21.02	
		Vigencia: Diciembre, 2024	

2. GENERACIÓN, VALIDACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA EMISIÓN

a) Objetivo

Establecer el proceso para generar, validar y publicar la emisión de la Cédula de Notificación de Altas y Pagos de los Centros de Trabajo.

Detallando de manera específica el proceso de validación a nivel físico (PDF) y lógico que realiza la Dirección de Cobranza a través de la Subdirección de Administración de Cartera con el fin de identificar que los datos necesarios, como marcas de emisión, generales de CT's, personas acreditadas y créditos sean correctos, una vez validada la emisión que ésta sea publicada en el Portal Multibancos, para que la consulten los CT's y las DEPyR.

b) Políticas de Operación

La DTI es la encargada de ejecutar de manera mensual la generación de la pre-emisión y emisión de acuerdo con los tiempos establecidos en el calendario de procesos; donde se establecen y definen de manera mensual los días en que se genera la pre-emisión y la emisión.

La Dirección de Cobranza a través de la Subdirección de Administración de Cartera, es la encargada de revisar la pre-emisión y publicar la emisión de acuerdo con los tiempos establecidos en el calendario de procesos; donde se establecen y definen de manera mensual los días en que se valida la pre-emisión y se publica la emisión.

c) Usuarios Internos

- DTI.
- DEPyR.

d) Usuarios Externos

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

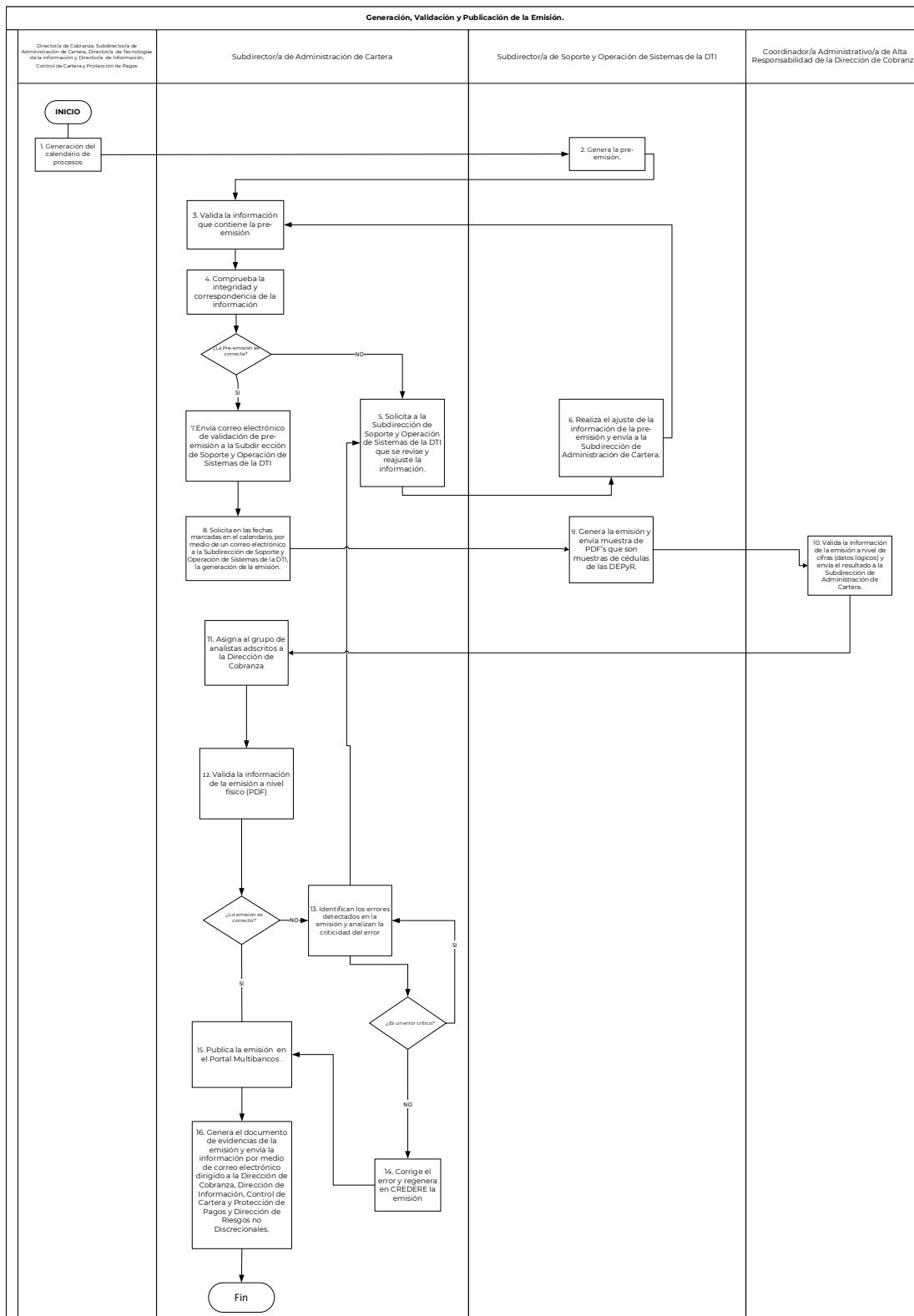
e) Descripción Narrativa



Entrada:	Generación del calendario de procesos; donde establecen y definen de manera mensual los días en que se genera y valida la pre-emisión y la emisión, así como la publicación de la emisión.	
Salida:	Publicación de emisión en Multibancos.	
PROCEDIMIENTO: GENERACIÓN, VALIDACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LA EMISIÓN.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS RELACIONADOS
Director/a de Cobranza, Subdirector/a de Administración de Cartera, Director/a de Tecnologías de la Información y Director/a de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos	<p style="text-align: center;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>1. Genera el calendario de procesos; donde se establecen y definen de manera mensual los días en que se genera y valida la pre-emisión y la emisión, así como la publicación de la emisión.</p>	Calendario de Procesos
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas de la DTI	2. Genera la pre-emisión de acuerdo con las fechas establecidas en el calendario de procesos.	Pre-emisión
Subdirector/a de Administración de Cartera	<p>3. Valida la información que contiene la pre-emisión.</p> <p>4. Comprueba la integridad y correspondencia de la información, que coincidan los créditos nuevos, las marcas de emisión, las tablas de amortización, las personas acreditadas reinstaladas, y las que están laborando en el CT afiliado pero que aún no se han pagado, etc.</p> <p><i>¿La Pre-emisión es correcta?</i> Si, continúa en la actividad No. 7. No, continúa en la actividad No. 5.</p> <p>5. Solicita a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas de la DTI que se revise y reajuste la información.</p>	<p>Correo Electrónico Informativo de Pre-emisión</p> <p>Correo Electrónico</p>
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas de la DTI	<p>6. Realiza el ajuste de la información de la pre-emisión y envía a la Subdirección de Administración de Cartera.</p> <p><i>Regresa a la actividad No. 3.</i></p>	Pre-emisión
Subdirector/a de Administración de Cartera	7. Envía correo electrónico de validación de pre-emisión a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas de la DTI.	Correo Electrónico de Resumen de la

	8. Solicita en las fechas marcadas en el calendario, por medio de un correo electrónico a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas de la DTI, la generación de la emisión.	Validación de la Pre-emisión Correo Electrónico de Solicitud de Generación de la Emisión
Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas de la DTI	9. Genera la emisión y envía muestra de PDF's que son muestras de cédulas de las DEPyR.	Emisión
Coordinador/a Administrativo/a de Alta Responsabilidad de la Dirección de Cobranza	10. Valida la información de la emisión a nivel de cifras (datos lógicos) y envía el resultado a la Subdirección de Administración de Cartera.	Correo Electrónico de Resumen de la Validación Lógica
Subdirector/a de Administración de Cartera	11. Asigna al grupo de analistas adscritos a la Dirección de Cobranza dos números de sucursales de pago para validar la correspondencia de la información de la emisión en CREDERE. Así como la muestra de los PDF's que envió Soporte y Operación de Sistemas de la DTI. 12. Valida la información de la emisión a nivel físico (PDF). <i>¿La emisión es correcta?</i> Si , continúa en la actividad No. 15. No , continúa en la actividad No. 13.	Correo Electrónico Muestreo de la Validación Física
	13. Identifican los errores detectados en la emisión y analizan la criticidad del error, para determinar las acciones a seguir, poniéndose en contacto con la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas de la DTI. <i>¿Es un error crítico?</i> Si , regresa a la actividad No. 5. No , continúa en la actividad No. 14.	N/A
Persona Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas de la DTI	14. Corrige el error y regenera en CREDERE la emisión.	Emisión

Subdirector/a de Administración de Cartera	15. Publica la emisión en el Portal Multibancos por medio de CREDERE a través de la operación 1247, una vez que cuenta con la evidencia física y el correo electrónico de la validación lógica. <i>Una vez publicada la emisión, los CT's pueden consultarla.</i>	Correo Electrónico de Publicación de Emisión en el Portal Multibancos
Subdirector/a de Administración de Cartera	16. Genera el documento de evidencias de la emisión y envía la información por medio de correo electrónico dirigido a la Dirección de Cobranza, Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos y Dirección de Riesgos no Discrecionales. TERMINA PROCEDIMIENTO.	Correo Electrónico de Evidencias de Validación de Emisión

f) Diagrama de Flujo



 Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE COBRANZA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP21.02	
		Vigencia: Diciembre, 2024	

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

a) Definiciones

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

Centro de Trabajo:	Las Personas Físicas con Actividad empresarial 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.
CREDERE:	Sistema de crédito institucional para la originación y administración del crédito FONACOT.
Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones:	Las oficinas FONACOT de atención al público del Instituto FONACOT.
Diagrama de Flujo:	Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.
Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento:	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.
Diario Oficial de la Federación:	Es el órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, que tiene la función de publicar en el territorio nacional: leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los poderes de la Federación, a fin de que éstos sean observados y aplicados debidamente en sus respectivos ámbitos de competencia.
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores:	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.
Manual de Procedimientos:	Documento Técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.
Políticas de Operación:	Reglas de conductas obligatorias en su cumplimiento, emitidas por quien legalmente tiene facultades para ello, que rigen y determinan el comportamiento de los servidores públicos.
Unidad(es) Administrativa(s):	Área(s) que integra(n) la estructura orgánica del Instituto FONACOT (Coordinaciones Generales, Subdirecciones Generales, Abogado General, Unidad para la Administración Integral de Riesgos Dirección de Comunicación Institucional, Direcciones Comerciales Regionales, Direcciones Estatales o de Plaza, Dirección de Auditoría Interna, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, contenidas en los Manuales de Organización General y Específicos del Instituto FONACOT).

b) Acrónimos

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CT's	Centros de Trabajo.
CREDERE:	Sistema de Crédito Institucional CREDERE.
DEPyR	Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones.
Disposiciones:	Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.
D.O.F.	Diario Oficial de la Federación.
DTI	Dirección de Tecnologías de la Información.
Instituto FONACOT:	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
ASF	Auditoría Superior de la Federación
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
FSW	Fábrica de software

VII. 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 Ext. 5501
Dirección de Cobranza	Plaza de la República, No. 32, 4to piso Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030, CDMX.	Conmutador 55 52 65 74 00 Ext. 5403
Subdirección de Administración de Cartera	Plaza de la República, No. 32, 4to piso Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030, CDMX.	Conmutador 55 52 65 74 00 Ext. 5404
Subdirección de Cobranza Extrajudicial	Plaza de la República, No. 32, 4to piso Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030, CDMX.	Conmutador 55 52 65 74 00 Ext. 5425
Subdirección de Cobranza Administrativa	Plaza de la República, No. 32, 4to piso Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030, CDMX.	Conmutador 55 52 65 74 00 Ext. 5406

TRANSITORIOS

Primero. Queda sin efecto el Manual de Políticas y Procedimiento de la Dirección de Cobranza del Instituto FONACOT, versión MPP21.01 con vigencia del 25 de octubre de 2018.

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

TERMINA MANUAL.