

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA  
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE  
CARTERA**

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA DEL  
INSTITUTO FONACOT

### ELABORÓ Y REVISÓ\*

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

C.P. Leopoldo Rubio Fernández  
Director de Recursos Humanos

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

### DICTAMINÓ

C.P. Leopoldo Rubio Fernández  
Director de Recursos Humanos

### AUTORIZÓ

Lic. Francisco Javier Villafuerte Haro  
Subdirector General de Administración

FECHA DE ACTUALIZACIÓN   N/A  

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA   27/abril/2018  

VERSIÓN   MPP22.00

## Índice

<b>Índice</b> .....	<b>3</b>
<b>I. Introducción</b> .....	<b>5</b>
<b>1. Ámbito de Aplicación</b> .....	<b>6</b>
<b>II. Marco Jurídico – Administrativo</b> .....	<b>7</b>
<b>III. Procedimientos y Políticas:</b> .....	<b>14</b>
<b>Políticas Generales:</b> .....	<b>14</b>
<b>Procedimientos:</b> .....	<b>14</b>
<b>1. Procedimiento: Cierre Mensual Contable de Cartera:</b> .....	<b>15</b>
<b>a. Objetivo:</b> .....	<b>15</b>
<b>b. Políticas de Operación:</b> .....	<b>15</b>
<b>c. Usuarios Internos:</b> .....	<b>15</b>
<b>d. Usuarios Externos:</b> .....	<b>15</b>
<b>e. Descripción Narrativa:</b> .....	<b>16</b>
<b>f. Diagrama de flujo:</b> .....	<b>17</b>
<b>g. Formas e instructivo de llenado:</b> .....	<b>17</b>
<b>2. Procedimiento: Elaborar reportes recurrentes:</b> .....	<b>18</b>
<b>a. Objetivo:</b> .....	<b>18</b>
<b>b. Políticas de operación:</b> .....	<b>18</b>
<b>c. Usuarios Internos:</b> .....	<b>19</b>
<b>d. Usuarios Externos:</b> .....	<b>19</b>
<b>e. Descripción Narrativa</b> .....	<b>20</b>
<b>f. Diagrama de flujo:</b> .....	<b>21</b>
<b>g. Formas e instructivo de llenado:</b> .....	<b>21</b>
<b>3. Procedimiento: Elaborar nuevos reportes:</b> .....	<b>23</b>
<b>a. Objetivo:</b> .....	<b>23</b>
<b>b. Políticas de operación:</b> .....	<b>23</b>
<b>c. Usuarios Internos:</b> .....	<b>23</b>
<b>d. Usuarios Externos:</b> .....	<b>23</b>
<b>e. Descripción Narrativa</b> .....	<b>24</b>
<b>f. Diagrama de flujo:</b> .....	<b>25</b>

g. Formas e instructivo de llenado: .....	26
<b>4. Entrega de información a las Autoridades Financieras Competentes y Auditores Externos. ....</b>	<b>26</b>
a. Objetivo: .....	26
b. Políticas de Operación: .....	26
c. Usuarios Internos: .....	26
d. Usuarios Externos: .....	26
e. Descripción Narrativa: .....	27
f. Diagrama de flujo: .....	28
g. Formas e instructivo de llenado: .....	28
<b>IV. Glosario de Términos .....</b>	<b>29</b>
<b>V. Directorio.....</b>	<b>31</b>

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA	Clave: MPP22.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

## I. Introducción.

La Dirección de Información y Control de Cartera del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, ha elaborado el presente manual, que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y sus correspondientes políticas, en materia de Información y Control de Cartera, para el cumplimiento de las metas, 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 de la normatividad vigente, en especial, la contenida en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento , y en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT.

El presente Manual busca contribuir a que el ejercicio de las funciones conferidas a la Dirección de Información y Control de Cartera , 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 y Control de Cartera, establecidas en el Manual de Organización Específico. Así mismo cotejar que sus procedimientos estén alineados a los procesos del Instituto FONACOT.

Adicionalmente, este documento facilitará la inducción del personal de nuevo ingreso a la Institución y al puesto, así mismo permite contar con un documento de acceso público que contribuya al acercamiento de la ciudadanía al quehacer institucional, dando a conocer las tareas que realiza cada una de las áreas que conforman la Dirección de Información y Control de Cartera.

El manual contiene los apartados de: índice, introducción, marco jurídico, así como para cada procedimiento: objetivo, políticas, usuarios, descripción narrativa, diagrama de flujo, formas e instructivos de llenado, un glosario de términos y un directorio

La elaboración del manual refleja el esfuerzo-compromiso de las áreas que integran la Dirección de Información y Control de Cartera, cuyo titular y servidores públicos aportaron y validaron la información correspondiente.

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.

 	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA	Clave: MPP22.00	
		Vigencia: 27/abril/2018	

## 1. **Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de este Manual es para todo el personal adscrito al área de la Dirección de Información y Control de Cartera, de manera obligatoria, y de seguimiento general para todas las demás áreas del Instituto FONACOT que participen en el Proceso de Administración de Crédito.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA	Clave: MPP22.00  Vigencia: 27/abril/2018	
---	---	--	---

## II. Marco Jurídico – Administrativo

### CONSTITUCIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; publicada en el D.O.F. el 5 de febrero de 1917, última reforma publicada 24-02-2017.

### LEYES FEDERALES

- Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 1 de abril de 1970 y sus reformas.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 1972 y sus reformas.
- Ley Federal de Deuda Pública; (texto vigente, antes se denominaba “Ley General de Deuda Pública”); última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de abril de 2016.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978 y sus reformas.
- Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 5 de enero del 1983 y sus reformas.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986 y sus reformas.
- Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1986 y sus reformas.
- Ley de Instituciones de Crédito, publicada en el D.O.F. el 18 de julio del 1990 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización; publicada en el D.O.F. el 1 de julio de 1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 4 de agosto de 1994 y sus reformas.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995 y sus reformas.
- Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996 y sus reformas.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 18 de enero de 1999 y sus reformas.

 <p>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA</p>	<p>Clave: MPP22.00 Vigencia: 27/abril/2018</p>	
--	--	---	--	---

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, cuya vigencia iniciará a partir del miércoles 19 de julio de 2017, abrogándose con esa misma fecha, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, y se derogarán los Títulos Primero, Tercero y Cuarto de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 09 de mayo de 2016 y sus reformas. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2004 y sus reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo del 2006 y sus reformas.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril del 2006, y su única reforma publicada en el D.O.F. el 10 de enero de 2014.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2007 y sus reformas.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008 y sus reformas.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación (nueva ley); publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, abrogándose la anterior ley.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los los Sujetos obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicada en el D.O.F. el 30 de mayo del 2011 y sus reformas.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero del 2012.
- Ley Federal de Archivos; publicada en el D.O.F. el 23 de enero del 2012.
- Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 6 de junio del 2012.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013 y sus reformas.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, publicada en el D.O.F. el 12 de enero de 2001 y sus reformas.

 <p>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA</p>	<p>Clave: MPP22.00 Vigencia: 27/abril/2018</p>	
--	--	---	--	---

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

### LEYES ORGÁNICAS

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

### DISPOSICIONES

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

### CÓDIGOS

- Código de Comercio; publicado en el D.O.F. del 7 de octubre al 13 de diciembre de 1889 y sus reformas.
- Código Civil Federal; publicado en el D.O.F. el 26 de mayo de 1928 y sus reformas.
- Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931 y sus reformas.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA	Clave: MPP22.00  Vigencia: 27/abril/2018	 INSTITUTO <b>fonacot</b>
---	---	--	--

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

## REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; publicado en el D.O.F. el 14 de enero de 1999 y sus reformas.
- Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 4 de octubre de 1999 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (nuevo Reglamento); publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio del 2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en D.O.F. el 30 de noviembre del 2006.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 4 de diciembre del 2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA	Clave: MPP22.00  Vigencia: 27/abril/2018	
---	---	--	--

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

## DECRETOS

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

## ACUERDOS

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno; publicado en el D.O.F. el 03 de noviembre de 2016.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2010, última reforma publicada D.O.F. 06 de abril de 2017.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros, publicado en el D.O.F. el 16 de mayo de 2016.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, publicado en el D.O.F. el 16 de julio de 2010, última reforma publicada D.O.F. 05 de abril de 2016.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA	Clave: MPP22.00  Vigencia: 27/abril/2018	
---	--	---	--	---

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

## LINEAMIENTOS

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

## PLANES

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

 <p>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA</p>	<p>Clave: MPP22.00 Vigencia: 27/abril/2018</p>	
--	--	---	--	---

## PROGRAMAS

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

## ESTATUTOS

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

## NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS INTERNAS

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

 <p>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA</p>	<p>Clave: MPP22.00 Vigencia: 27/abril/2018</p>	
--	--	---	--	---

### III. Procedimientos y Políticas:

#### Políticas Generales:

La Dirección de Información y Control de Cartera, preparará y difundirá, periódicamente reportes, basados en los expedientes individuales de los trabajadores en CREDERE, agrupados por Centro de Trabajo, cuando este realice el cobro indirecto, por la nómina, o de manera individual, cuando no tengan CT, de acuerdo a las funciones, políticas y procedimientos del Manual de Crédito del Instituto FONACOT.

Específicamente La Dirección de Información y Control de Cartera, participa del Proceso de *Administración de Crédito*, del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, vigente.<sup>1</sup>

#### Procedimientos:

La Dirección de Información y Control de Cartera, participa en los siguientes Procedimientos del Manual de Crédito:

**Recuperación para Centros de Trabajo (patrón)-Cobranza Administrativa**  
**Recuperación para Acreditados – Cobranza Administrativa**  
**Extinción de la Deuda con y sin Seguro**

Y los Sigüientes Procedimientos Específicos en el Anexo de Administración de Crédito:

**PE Recuperación del Crédito FONACOT a través de Centros de Trabajo (patrón)**  
**PE Pagos de Menos marca de emisión “A”**  
**PE Procedimiento para la Cobranza Directa a Acreditados.**

Y los siguientes Procedimientos Específicos de Cobranza que están en revisión:<sup>2</sup>

**Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión, Primera Vez.**  
**Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión, Reporte de Cifras Diarias.**  
**Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión, Pagado no aplicado.**  
**Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión, Pago de Menos.**  
**Procedimiento Específico de Seguimiento a la Emisión, No Pago.**

Los ordenamientos descritos en los Procedimientos y Procedimientos Específicos son acorde con los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración de crédito descritos en el Manual de Crédito.

Procedimientos en este manual:

- 1.- Cierre Mensual Contable de Cartera.
- 2.- Elaborar reportes recurrentes.
- 3.- Elaborar nuevos reportes.

<sup>1</sup> Manual de Crédito del Instituto FONACOT, MA09.25, 8.2 ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO, págs. 43, 45.

<sup>2</sup> Para incluirse en el Manual de Crédito, en 2017.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA	Clave: MPP22.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

## 1. Procedimiento: Cierre Mensual Contable de Cartera:

### a. Objetivo:

Conciliar los cierres diarios y Mensuales de cartera, mediante la revisión con los *Query* a la base de datos en el DWH, para hacer el Cierre Mensual de Cartera, a entregar a contabilidad.

### b. Políticas de Operación:

La información, viene del CREDERE y se deposita en DWH, al momento de hacer el corte de cierre de mes. En caso de detectarse cualquier diferencia, se solicitara la aclaración o complemento a DTI.

La Herramienta para hacer las Tablas resumen para el Cierre Mensual de Cartera, es Microsoft Excel, el cual se usa como reporteador, y no se hace ningún ajuste a las cifras, fuera del CREDERE.

La entrega a Contabilidad, del Cierre Mensual de Cartera, debe ser dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cierre, de acuerdo al calendario que para este efecto difunde la Dirección de Contabilidad.

### c. Usuarios Internos:

- Dirección de Tecnología de la Información.
- Dirección de Contabilidad.
- Dirección de Información y Control de Cartera.

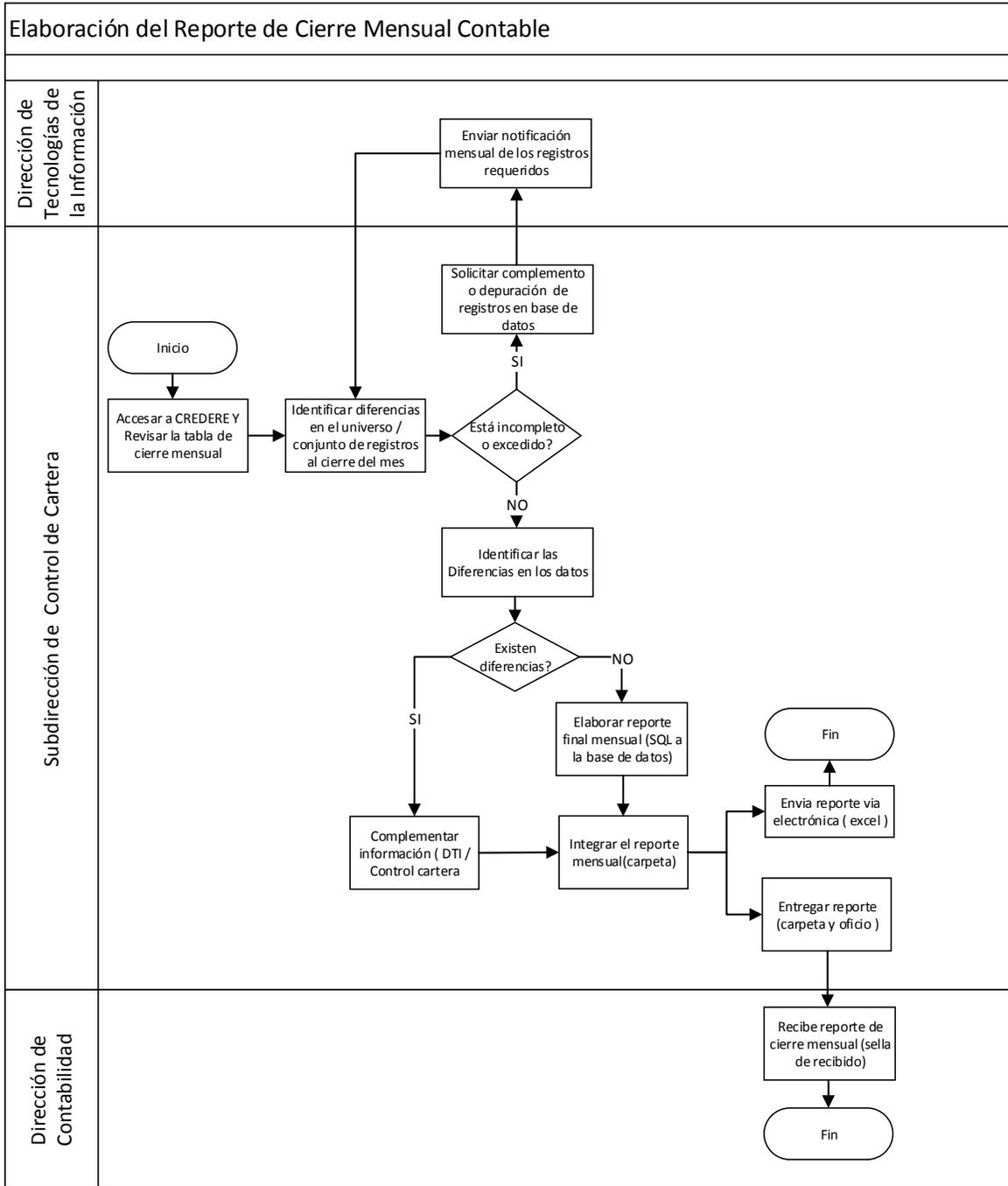
### d. Usuarios Externos:

Cuando se requiera: Órganos fiscalizadores.

**e. Descripción Narrativa:**

<b>Entrada</b>	Tabla de cierre mensual del CREDERE en el DWH. Aclaraciones o complementos solicitados
<b>Salida</b>	Reporte final mensual de Cartera
<b>Procedimiento: Cierre Mensual Contable de Cartera.</b>	
Subdirección de Control de Cartera	<p><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>1. Acceso a Base de Datos y revisar la tabla de cierre mensual.</p> <p>2. Identifica diferencias en el universo/conjunto de registros, al cierre de mes.</p> <p>¿Está incompleto o excedido?</p> <p><b>SI:</b></p> <p>3. Solicita complemento o depuración de registros en la base de datos.</p>
Dirección de Tecnologías de la Información	<p>4. Envía notificación mensual de los registros requeridos (funcionalidad).</p> <p><i>Continúa en actividad 2.</i></p>
Subdirección de Control de Cartera	<p><b>NO:</b></p> <p>5. Identifica las diferencias en los datos</p> <p>¿Existen diferencias?</p> <p><b>NO:</b></p> <p>6. Elaborar reporte final mensual (SQL a la base de datos) <i>Continúa en actividad 8.</i></p> <p><b>SI:</b></p> <p>7. Complementar información DTI / Control cartera.</p> <p>8. Integrar el Reporte Mensual (carpeta). <i>Continúa en actividad 9 y 10.</i></p> <p>9. Envía Reporte Mensual por vía electrónica (Excel).</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>10. Entrega Reporte Mensual (carpeta y oficio) de cierre mensual.</p>
Dirección de Contabilidad	11. Recibe Reporte de Cierre Mensual Contable de Cartera (sella de recibido).
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**f. Diagrama de flujo:**



**g. Formas e instructivo de llenado:**

Reporte de Cierre Mensual de Cartera entregado a la Dirección de Contabilidad, en tiempo y forma.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA	Clave: MPP22.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

## 2. Procedimiento: Elaborar reportes recurrentes:

### a. Objetivo:

Brindar al personal de la Subdirección General Comercial, Direcciones Comerciales Regional, Estatal y de Plaza, y 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 los trabajadores formales, a través de los diferentes esquemas de recuperación y/o planes de salida conforme a normatividad y políticas del Instituto FONACOT.

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 el Consejo Directivo.

### b. Políticas de operación:

El Instituto FONACOT a través de la Dirección de Información y Control de Cartera genera reportes periódicamente, a nivel nacional, del comportamiento de pago de los Centros de Trabajo (patrón) y de los Acreditados, para apoyar las gestiones de análisis y recuperación de la cartera por medio del personal responsable, o colocando la información en el portal de cobranza dentro de intranet, o enviando por correo electrónico.

Así mismo, genera y publica en el portal de cobranza la base de datos de los acreditados que no han reportado pago en por lo menos tres emisiones anteriores, para que el personal responsable pueda realizar las aclaraciones correspondientes con los Centros de Trabajo (patrón).

También informa a través de reportes al personal responsable sobre aquellos Centros de Trabajo (patrón) que están en incumplimiento de pago para que realicen las gestiones de recuperación correspondientes a través de los medios que el Instituto establezca.

Se hacen los procedimientos específicos de integración y análisis de la información de la cartera sobre la plataforma tecnológica actual.

Se elaboran más de 35 diferentes reportes, que permiten dar seguimiento, evaluar, controlar, clasificar 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.

Se tienen las correspondientes guías para cada reporte que sea repetitivo.

Los reportes de cobranza, se depositan en la página de Intranet del Instituto FONACOT, en el apartado Crédito y Sistemas/más información/cobranza.

Los reportes a los Directores se envían por email y/o oficio.

 <p>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA</p>	<p>Clave: MPP22.00 Vigencia: 27/abril/2018</p>	
--	--	---	--	---

**c. Usuarios Internos:**

Dirección de Información y Control de Cartera; Subdirección de Control de Cartera, Subdirección de Información de Cartera.

Dirección de Cobranza,

Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza;

Dirección de lo Contencioso,

Dirección de Gestión Comercial,

Dirección de Supervisión de Operaciones.

Dirección de Planeación Institucional, y

Áreas Solicitantes.

**d. Usuarios Externos:**

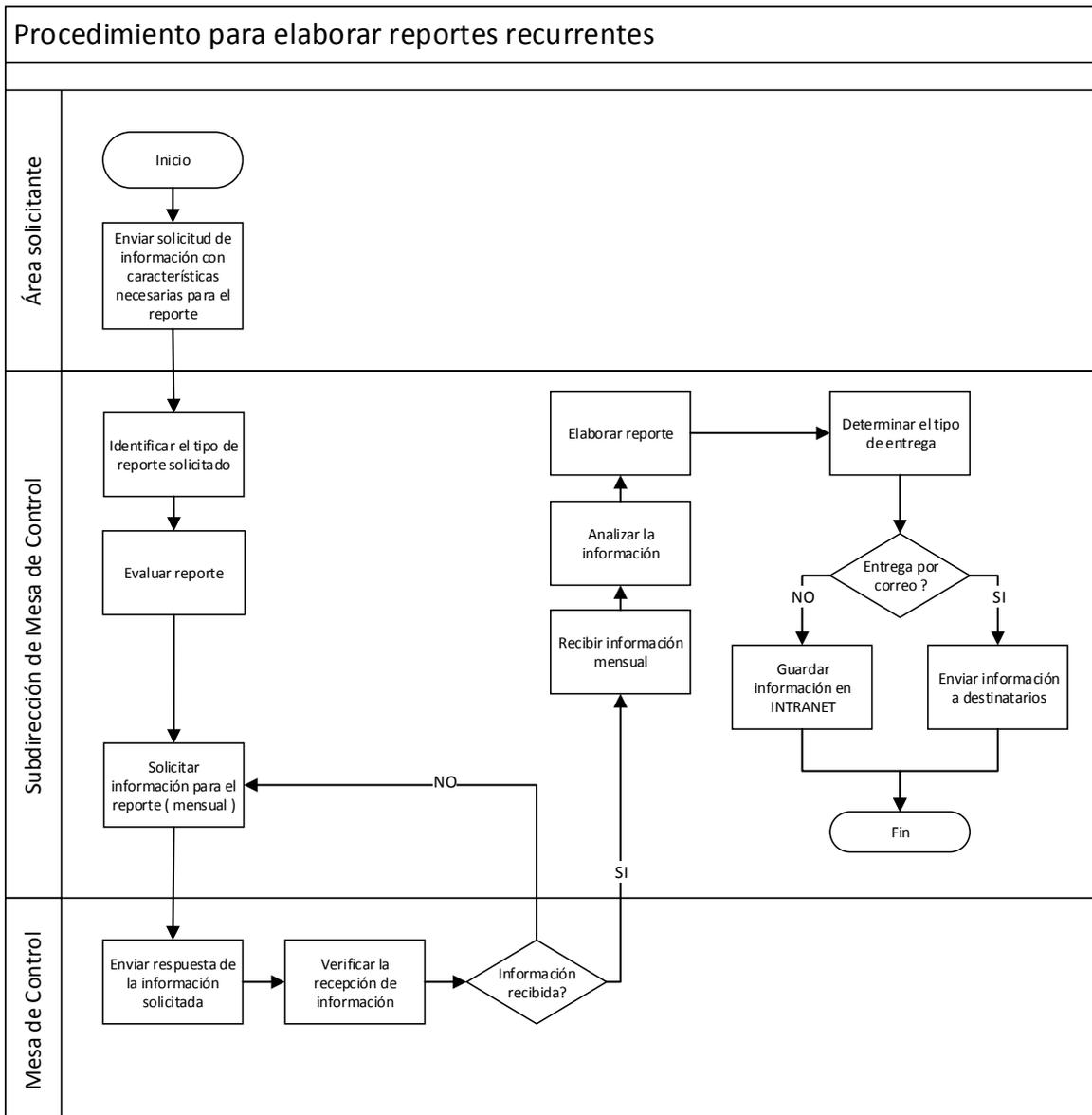
Cuando se requiera Órganos Fiscalizadores.

### e. Descripción Narrativa

<b>Entrada</b>	Cierre Diario o cierre de Mes del CREDERE en el DWH.
<b>Salidas</b>	Bases de Datos. Reportes de Cartera en INTRANET, FTP de cobranza. Reportes de Cartera enviados por Oficio, o por Correo Electrónico.

<b>Procedimiento: Elaborar reportes recurrentes:</b>	
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
Área solicitante	1. Acuerdo con características necesarias para el reporte.
Subdirección de Control de Cartera	2. Recibir aviso de DTI, del cierre depositado en el DWH. 3. Revisar, cuadra la información. 4. Separar las Bases de Datos: Cifras Diarias, Pagos de CT's. Acreditados con no pago. Base de Datos para Reportes. 5. Enviar las Bases de Datos. 6. Identificar el tipo de reporte solicitado. 7. Evaluar reporte. 8. Solicitar información para el reporte (mensual).
Subdirección de Información de Cartera	9. Enviar respuesta de la información solicitada. 10. Verificar la recepción de información.  <b>Información incorrecta:</b> Continúa en actividad 4. <b>Información correcta:</b> Continúa en actividad 7.  11. Recibir información mensual. 12. Analizar la información. 13. Elaborar los diferentes reportes. 14. Determinar el tipo de entrega.  <b>Entrega por correo:</b> Continúa en actividad 11. <b>No se entrega por correo:</b> Continúa en actividad 12.  15. Enviar información a destinatarios. 16. Colocar información en INTRANET.
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**f. Diagrama de flujo:**



**g. Formas e instructivo de llenado:**

*Reporte periódico, a nivel nacional, del comportamiento de pago de los Centros de Trabajo (patrón) y de los acreditados y su guía de elaboración.*

*Base de datos de los acreditados que no han reportado pago en por lo menos tres emisiones anteriores y su guía de elaboración.*

*Reportes al personal responsable sobre aquellos Centros de Trabajo (patrón) que están en incumplimiento de pago y su guía de elaboración.*

### Grupos de Reportes:

1. Reportes Gráficos y Estadísticos de monto actual, acumulado y tendencia de:
  - Colocación,
  - Créditos Ejercidos,
  - Cobranza,
  - Flujo (Cobranza menos Colocación y saldo),
  - Composición de la Cartera.
  - Afiliación (Afiliación, en trámite, intento, sin afiliar),
  - Ingresos por cuentas de Orden,
  - Castigos y Recuperación de Cuentas de Orden,
  - Saldos acreedores,
  - etc.
  
2. Reportes y Bases de Datos:
  - Medidas preventivas:
    - CT's primera Vez,
    - Emisión
  - Cobranza Administrativa
    - Pagado Aplicado,
    - Cuadre y Cierre,
    - Pagado no aplicado,
    - Pago de más,
    - Pago de menos,
    - No pago CT's,
    - No pago Acreditados.
  - Cobranza Extrajudicial:
    - Ct's susceptibles de Cobranza Extrajudicial,
    - Patrón de PSEC,
    - Control de Reportes Mensuales PSEC,
    - Recuperación por PSEC,
    - Eficiencia PSEC,
    - CT's susceptibles de cobranza judicial, etc.
  - Cobranza Judicial:
    - Cobranza Judicial CT's.
    - Cobranza Judicial Acreditados.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y CONTROL DE CARTERA	Clave: MPP22.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

### 3. Procedimiento: Elaborar nuevos reportes:

#### a. Objetivo:

Brindar al personal de la Subdirección General Comercial, Direcciones Comercial Regional, Estatal y de Plaza, y 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 los trabajadores formales, a través de los diferentes esquemas de recuperación y/o planes de salida conforme a normatividad y políticas del Instituto FONACOT,

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 Dirección General.

#### b. Políticas de operación:

El Instituto FONACOT a través de la Dirección de Información y Control de Cartera genera reportes bajo solicitud, para apoyar a las gestiones de análisis y recuperación de la cartera por medio del personal responsable.

Se hacen los procedimientos específicos de integración y análisis de la información de la cartera sobre la plataforma tecnológica actual.

#### c. Usuarios Internos:

Área solicitante,

Áreas Comerciales,

Alta Dirección.

#### d. Usuarios Externos:

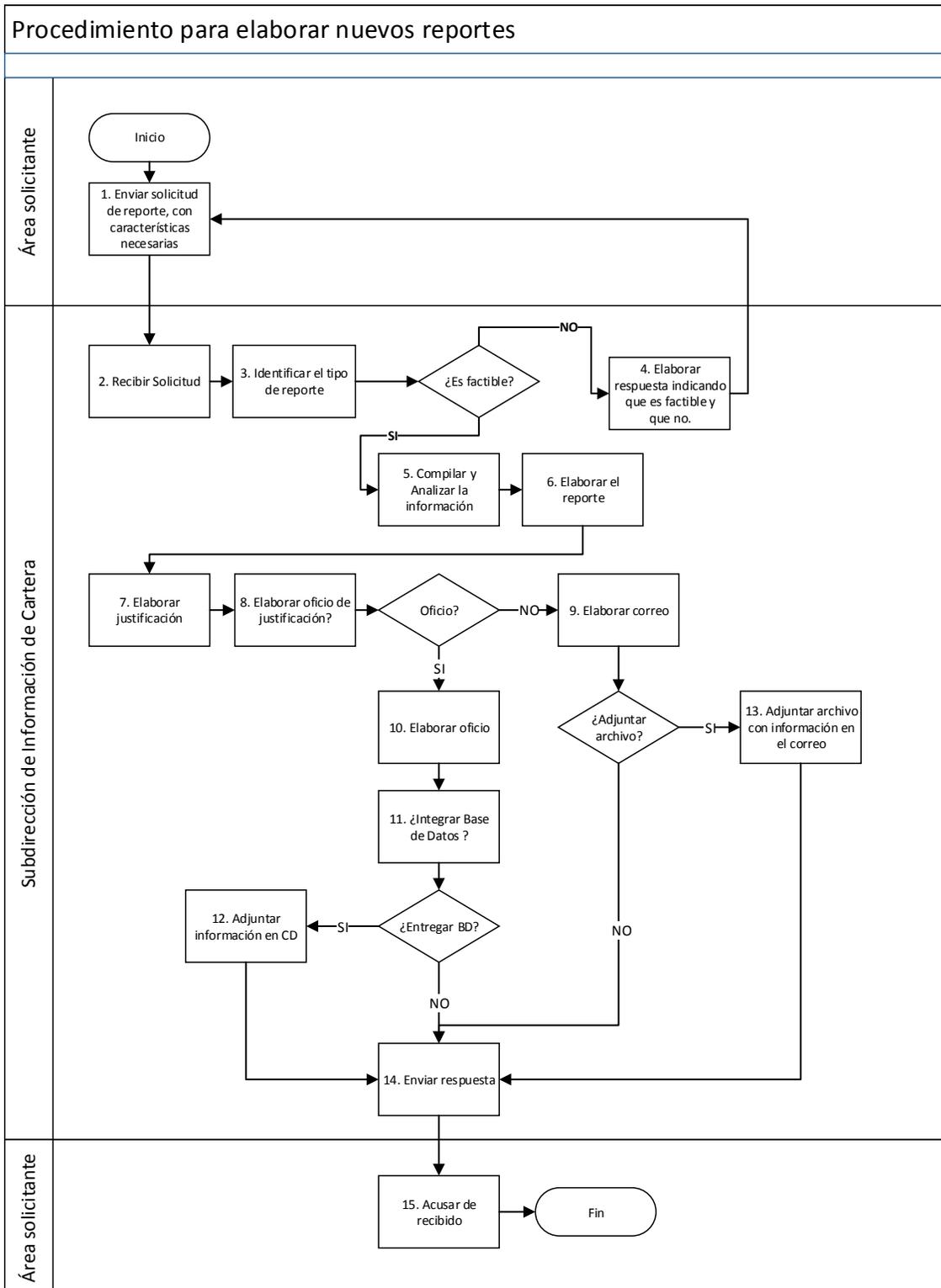
No aplica.

<b>Entrada</b>	Solicitud de Reporte.
<b>Salida</b>	Reporte solicitado

### e. Descripción Narrativa

<b>Procedimiento: Elaborar nuevos reportes:</b>	
<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
Área Solicitante	1. Enviar solicitud de reporte.
Subdirección de Información de Cartera	2. Recibir solicitud d reporte.
	3. Identificar el tipo de reporte. ¿Es factible? <b>NO:</b>
	4. Elaborar respuesta indicando que es factible y que no. <i>Continúa en 1</i>
	5. Compilar y analizar la información
	6. Elaborar el reporte
	7. Elaborar justificación
	8. ¿Elaborar oficio de justificación? <b>SI</b> se elabora Oficio. <i>Continúa en actividad 10</i> <b>NO</b> se elabora Oficio:
	9. Elaborar correo. ¿Adjuntar archivo? <b>SI</b> se adjunta archivo: <i>Continúa en actividad 13</i> <b>NO</b> se adjunta archivo: <i>Continúa en actividad 14</i>
	10. Elaborar oficio.
	11. Integrar Base de Datos. ¿Entregar Base de Datos? <b>SI</b> se entrega Base de Datos. <i>Continúa en actividad 12</i> <b>NO</b> se entrega Base de Datos: <i>Continúa en actividad 14</i>
	12. Adjuntar información en CD. <i>Continúa en actividad 14</i>
	13. Adjuntar archivo con información en el correo
	14. Enviar respuesta
	Área Solicitante
<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**f. Diagrama de flujo:**



**g. Formas e instructivo de llenado:**

No aplica.

**4. Entrega de información a las Autoridades Financieras Competentes y Auditores Externos.**

**a. Objetivo:**

Dar respuesta a las solicitudes de Información de Organismos fiscalizadores, Autoridades Financieras, etc. o Auditorías en tiempo y forma.

**b. Políticas de Operación:**

Todas las solicitudes de información serán canalizadas por el Comité de Auditoría, Control y Vigilancia, o la dirección de Auditoría.

**c. Usuarios Internos:**

Dirección de Auditoría Interna, Comité de Auditoría, Control y Vigilancia, Unidades Administrativas y Direcciones del Instituto.

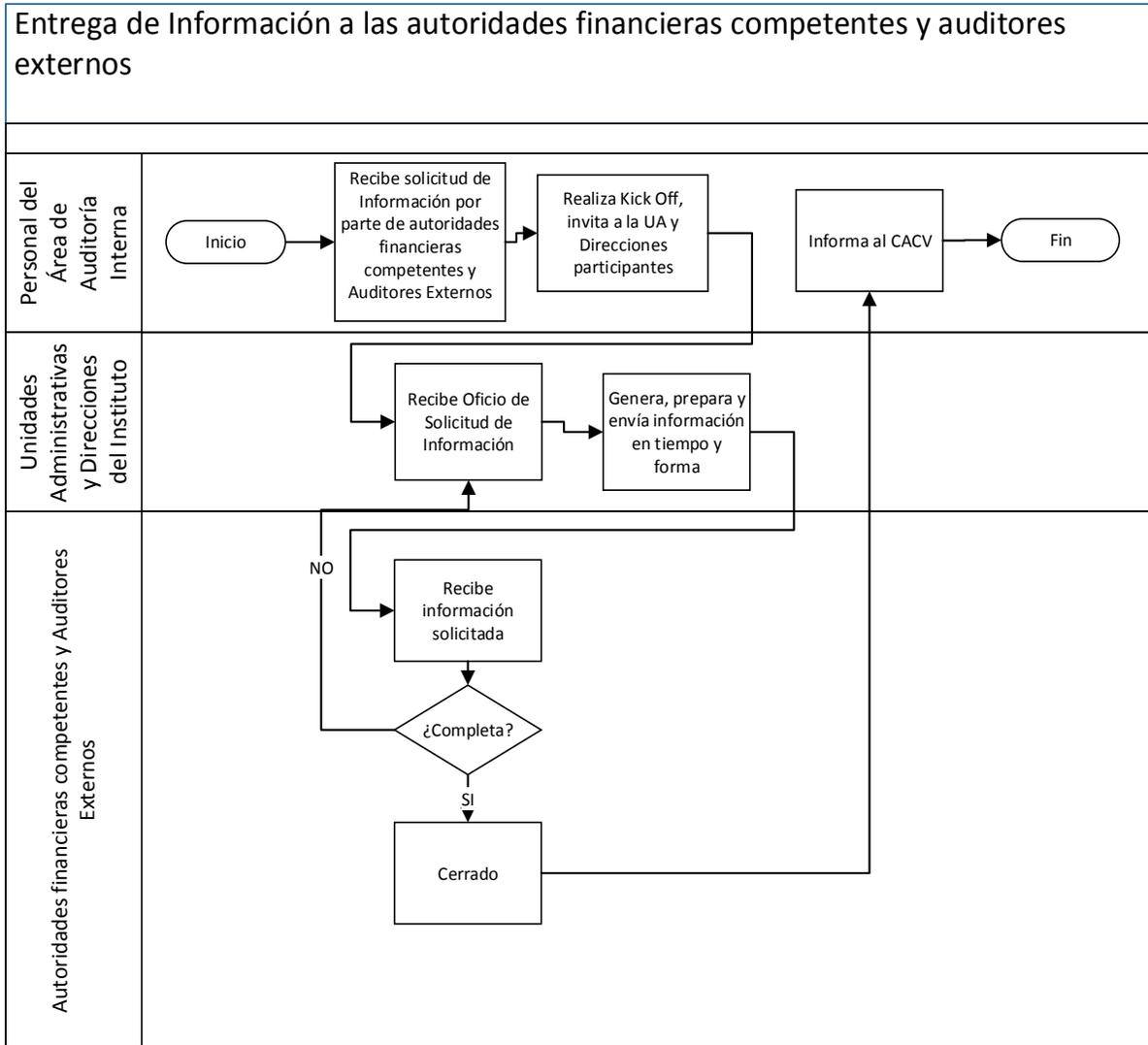
**d. Usuarios Externos:**

Organismos fiscalizadores, Autoridades Financieras, etc. o Auditores

**e. Descripción Narrativa:**

<b>Procedimiento: Entrega de Información a las Autoridades Financieras Competentes y Auditores Externos</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS</b>
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
Personal del Área de Auditoría Interna	1. Recibe la solicitud de información por parte de Autoridades Financieras Competentes y Auditores Externos. 2. Realiza un Kick off, invita a las UA y Direcciones Participantes.	Solicitud.  Oficios a UA y Direcciones.
Unidades Administrativas y Direcciones del Instituto.	3. Recibe oficio de Solicitud de Información, 4. Genera, prepara y envía la información en tiempo y forma	Documento oficial de Información
Autoridades Financieras Competentes y/o Auditores Externos	5. Recibe la información solicitada. ¿Esta completa? Si: Cerrado No: continua en punto 1 con nueva solicitud	Oficio de Respuesta
Personal del Área de Auditoría Interna	6. Informa al Comité de Auditoría, Control y Vigilancia sobre la solicitud y envío de información.	Informe
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**f. Diagrama de flujo:**



**g. Formas e instructivo de llenado:**

Los que se indiquen en el Oficio de solicitud.

#### IV. Glosario de Términos

<b>Centro de Trabajo:</b>	Las Personas Físicas y Morales que estén afiliadas ante el Instituto, y que tengan a su servicio trabajadores, con el propósito de que éstos puedan ser sujetos del crédito que concede el Instituto.
<b>CCCQ:</b>	El Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.
<b>CREDERE:</b>	Sistema informático para la administración del otorgamiento y recuperación del Crédito FONACOT.
<b>Cobros y Pagos en Efectivo</b>	Son las operaciones de caja y banco que representan entradas y salidas de efectivo, bien se utilice directamente el efectivo o esté representado por un cheque u otro mandato de pago emitido para ser cobrado en efectivo por su beneficiario.
<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 o CUOEF:</b>	Las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.
<b>DEPyR:</b>	Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones del Instituto FONACOT.
<b>DT:</b>	Dirección de Tesorería.
<b>DWH:</b>	Del término en inglés: <i>Data Warehouse</i> , se refiere a la información de cierre, que se deposita en un servidor separado para su consulta.
<b>Ejercicio:</b>	Registro en el sistema 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>INFONACOT o Instituto FONACOT:</b>	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
<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>OIC:</b>	Órgano Interno de Control.
<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>PSEC:</b>	Los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza.

## V. Directorio

NOMBRE Y CARGO	DOMICILIO	TELÉFONOS
Abraham Barrientos Velázquez Subdirector General de Recuperación y Cartera	Plaza de la República, No. 32, Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030	Conmutador 52 65 74 00
Laura Adriana Martínez García Director de Información y Control de Cartera	Plaza de la República, No. 32, Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030	Conmutador 52 65 74 00
Bernardo Jaime Muñoz Vázquez Subdirector de Control de Cartera	Plaza de la República, No. 32, Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030	Conmutador 52 65 74 00
Subdirector de Información de Cartera	Plaza de la República, No. 32, Col. Tabacalera. Del. Cuauhtémoc, C.P. 06030	Conmutador 52 65 74 00