

# INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

## MANUAL de Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Al margen un logotipo, que dice: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

### MANUAL DE CRÉDITO

RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	
REVISÓ	REVISÓ
<b>Act. Bárbara Alba Giottonini</b> Directora de Supervisión de Riesgo Discrecional	<b>Lic. Juan Alatorre Pérez</b> Director de Supervisión de Riesgo No Discrecional
<b>Lic. José Elías Martín Pérez Favila</b> Director de lo Contencioso	<b>Lic. Tania Hurtado Maldonado</b> Directora de Mercadotecnia
<b>Lic. Laura Adriana Martínez García</b> Directora de Información y Control de Cartera	<b>C.P. José Bogar Hoyos Quiroz</b> Director de Análisis y Administración del Crédito
<b>Mtro. Jesús López Pérez</b> Director de Cobranza	<b>Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy</b> Director de Supervisión de Operaciones
<b>Mtro. David Josué Carpio González</b> Director de Crédito	<b>Lic. Elizabeth Cataño Navarro</b> Abogada General
<b>FIRMA DEL RESPONSABLE DEL DOCUMENTO</b>	<b>INTEGRÓ</b>
Subdirector General de Crédito <b>L.C. Juan Carlos Díaz Godoy</b> Rúbrica.	Director de Crédito <b>Mtro. David Josué Carpio González</b> Rúbrica.

Las modificaciones al presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT cuentan con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el acuerdo COM-06-180417 de su 2ª sesión ordinaria, celebrada el 18 de abril del presente y del Comité de Crédito en su 18ª sesión extraordinaria, celebrada el 01 de marzo de 2017 con el acuerdo CCX-43/17.

Así mismo, el Comité de Administración Integral de Riesgos en su 2ª sesión ordinaria celebrada el 28 de febrero del 2017, realizó la revisión al presente Manual de los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito opinando favorablemente, en virtud de que son congruentes con la Administración Integral de Riesgos establecidos, dictando el acuerdo CAIR/024/2017; y finalmente presentado y aprobado por el H. Consejo Directivo en su 54ª sesión ordinaria de fecha 28 de abril de 2017, por lo cual el presente Manual entrará en vigor cinco días hábiles a partir de su publicación.

### ÍNDICE

- 1. INTRODUCCIÓN**
  - 1.1 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO FONACOT
  - 1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL
- 2. GLOSARIO**
  - 2.1 DEFINICIONES
  - 2.2 ACRÓNIMOS
- 3. MARCO LEGAL Y REGULATORIO APLICABLE**
  - 3.1 CONSTITUCIÓN
  - 3.2 LEYES
  - 3.3 REGLAMENTOS
  - 3.4 REGLAS
  - 3.5 CÓDIGOS
  - 3.6 LINEAMIENTOS
  - 3.7 ESTATUTOS
  - 3.8 DISPOSICIONES
  - 3.9 MANUALES
- 4. OBJETIVOS**
  - 4.1 OBJETIVOS INSTITUCIONALES
  - 4.2 OBJETIVOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA
  - 4.3 OBJETIVOS DE LA ORIGINACIÓN DEL CRÉDITO
  - 4.4 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO
  - 4.5 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS
- 5. REGLAS GENERALES DE OPERACIÓN**
- 6. FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**
  - 6.1 DE LA DIRECCIÓN GENERAL

- 6.2 DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS
- 6.3 DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS
- 6.4 DE ACTUALIZACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO
- 6.5 DE LOS DIRECTORES COMERCIALES REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA
- 6.6 DE LA MESA DE CONTROL

## **7. POLÍTICAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA**

### **8. POLITICAS ESPECÍFICAS Y PROCESOS**

- 8.1 ORIGINACIÓN DEL CRÉDITO
  - 8.1.1 PROMOCIÓN
  - 8.1.2 EVALUACIÓN Y APROBACIÓN
  - 8.1.3 CONTROL E INSTRUMENTACIÓN
  - 8.1.4 REESTRUCTURAS Y RENOVACIONES
- 8.2 ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO
  - 8.2.1 SEGUIMIENTO
  - 8.2.2 CONTROL
  - 8.2.3 RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA Y EXTRAJUDICIAL
  - 8.2.4 RECUPERACIÓN JUDICIAL DE CRÉDITOS CON PROBLEMAS
  - 8.2.5 DACIÓN EN PAGO

### **9. PROCESOS COMPLEMENTARIOS DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA**

- 9.1 ACLARACIÓN DEL CRÉDITO FONACOT OPERADO CON TARJETA
- 9.2 ACLARACIÓN DEL CRÉDITO FONACOT
- 9.3 ACLARACIÓN POR HOMONIMIA
- 9.4 REEMBOLSO

## **10. METODOLOGÍA DE CARTERA CREDITICIA DE CONSUMO NO REVOLVENTE DEL INSTITUTO**

### **FONACOT**

#### **11. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS**

#### **12. DESCRIPCIÓN DEL CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL DE CRÉDITO**

#### **ANEXOS**

ANEXO I. Tasas y Plazos.

#### **1. INTRODUCCIÓN**

##### **1.1 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO FONACOT**

El Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, actualmente constituido como Instituto FONACOT, se creó por decreto presidencial publicado el 2 de mayo de 1974, como respuesta del Gobierno Federal a las demandas de los trabajadores a través del Congreso del Trabajo, en el sentido de apoyar a la clase trabajadora con financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.

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

Posteriormente, el 24 de abril de 2006 abandonó su figura de fideicomiso al expedirse la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

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

El Instituto FONACOT tiene como objeto promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios.

Debiendo entenderse que promover el ahorro de los trabajadores, consiste en “otorgar crédito a tasas competitivas por debajo de la media de mercado, que redunden en un menor pago de intereses y en beneficio de los mismos, que contribuyan al desarrollo regional y al fortalecimiento del mercado interno.”

Asimismo, el Instituto FONACOT actúa bajo criterios y estándares que favorecen el desarrollo social y las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Además, debe ajustar su operación a las mejoras prácticas de buen gobierno y mejora continua, quedando sujeto entre otras a las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, consistentes con el marco regulatorio establecido para las instituciones y entidades financieras del Sistema Financiero Mexicano, supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, entre otras.

##### **1.2 PROPÓSITO DEL MANUAL**

Integrar de manera ordenada y lógica las Reglas Generales de Operación, los procesos, procedimientos, metodologías, políticas, lineamientos y demás información necesaria para un ejercicio adecuado y consistente de la actividad crediticia del Instituto FONACOT, misma que tiene como función la originación y administración del crédito, siendo congruente, compatible y complementaria a lo establecido en la Administración Integral de Riesgos, de conformidad con las Disposiciones y demás normatividad aplicable.

##### **1.3 ALCANCE**

Este documento es aplicable a los fundamentos y funciones para la originación y administración del crédito FONACOT.

## 2. GLOSARIO

### 2.1 DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

**Actividad Crediticia.-** Colocación de recursos mediante operaciones de préstamo, descuento, asunción de riesgos crediticios y, en su caso, aval u otro tipo de garantías o créditos en su más amplio sentido, así como cualquier operación que genere o pueda generar un derecho de crédito a favor del Instituto FONACOT, respecto del cual exista un riesgo de incumplimiento.

**Acceso Vía Internet.-** Autorización a terceros para ingresar al sistema de crédito del Instituto FONACOT vía remota.

**Acreditado.-** Persona física que cuenta con crédito FONACOT con saldo.

**Antigüedad en el empleo.-** Corresponde a los años que tiene el trabajador y/o acreditado laborando en su actual Centro de Trabajo (patrón).

**Bases de Datos Externas.-** Conjunto de datos e información propiedad de terceros que utiliza el instituto para consulta de trabajadores y/o acreditados

**Cartera emproblemada.-** Aquellos créditos comerciales respecto de los cuales se determina que, con base en información y hechos actuales así como en el proceso de revisión de créditos, existe una probabilidad considerable de que no se podrán recuperar en su totalidad, tanto su componente de principal como de intereses, conforme a los términos y condiciones pactados originalmente. Tanto la cartera vigente como la vencida son susceptibles de identificarse como cartera emproblemada.

**Cédula de Notificación de Altas y Pagos:** Documento con el que se requiere la retención de las amortizaciones del Crédito FONACOT a los Centros de Trabajo (patrón).

**Centro de Atención Telefónica.-** Servicio de atención vía remota (*envío de correos electrónicos, cobranza, promociones, encuestas, etcétera*) a trabajadores, acreditados, Centros de Trabajo del Instituto FONACOT y ciudadanía general que lo requiera.

**Centro de Trabajo (patrón).-** Las Personas Físicas, Morales, de Régimen de Incorporación Fiscal, de la Administración Pública Federal, estatal y Municipal que estén afiliadas ante el Instituto, y que tengan a su servicio trabajadores, y éstos puedan ser sujetos del crédito que otorga el Instituto.

**Comisión Nacional Bancaria y de Valores:** 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.

**Comité de Administración Integral de Riesgos.-** Órgano colegiado de apoyo del Consejo del Instituto FONACOT, cuyo objetivo es administrar, entre otros, los riesgos discrecionales y no discrecionales a que se encuentra expuesto el Instituto y vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos, así como a los límites aplicables de exposición al riesgo.

**Comité de Auditoría, Control y Vigilancia.-** Órgano colegiado de apoyo del Instituto FONACOT y auxiliar del Consejo para verificar que el Sistema de Control Interno del Instituto cumpla cabalmente sus objetivos, conforme a las normas que en la materia emita la Comisión y la Secretaría de la Función Pública; adicionalmente, será propósito del Comité supervisar que la información financiera y contable del Instituto se formule de conformidad con los lineamientos y disposiciones normativas, así como con los principios de contabilidad que le son aplicables y se presenten en tiempo y forma a las instituciones o autoridades que correspondan, en los términos de las disposiciones vigentes, así como apoyar en la identificación de oportunidades de eficiencia y eficacia operativa, procurando en todo momento la independencia, calidad y suficiencia de los trabajos y servicios de los auditores externos.

**Comité de Crédito.-** Órgano colegiado de apoyo del Instituto FONACOT que coadyuva con el Consejo para establecer las bases para la autorización y ejercicio del crédito, así como aprobar las relativas a la autorización de castigos y quebrantos.

**Comité de Crédito Castigos y Quebrantos.-** Órgano colegiado interno de apoyo de la Dirección General del Instituto FONACOT que tiene por objeto aprobar la condonación de adeudos y quebrantos, entre otras que se determinen.

**Comité de Mejora Regulatoria Interna.-** Establece el proceso de calidad regulatoria que deben seguir las unidades administrativas del Instituto FONACOT, que generan normas internas o son usuarias de las mismas, a fin de que la regulación sea eficaz, eficiente, consistente y clara, así como que contribuya a la certeza jurídica y a la reducción efectiva de las cargas administrativas, para una gestión pública más eficiente y eficaz.

**Comité de Operaciones.-** Órgano colegiado de apoyo del Instituto FONACOT que opina y propone al Consejo sobre las políticas generales o lineamientos relativos a tasas de interés, plazos, garantías, estrategias operativas, y programas tendientes a promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos para la adquisición de bienes y pago de servicios.

**Consejo Directivo.-** Órgano de gobierno del Instituto FONACOT conformado de manera tripartita, encargado de la aprobación de normas, políticas y lineamientos para su implementación inmediata, tendientes a garantizar el objeto institucional FONACOT, a través de la toma de decisiones estratégicas para su ejecución y evaluación.

**Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.-** Norma fundamental o Carta Magna establecida para regir jurídicamente al país, fijando los límites y definiendo los poderes de la Federación, entre otros.

**Crédito FONACOT.-** Las cantidades de dinero otorgadas a los trabajadores por el Instituto, para la adquisición de bienes y pago de servicios a través de los diversos tipos de productos.

**Crédito Seguro.-** Sistema integral de originación de crédito capaz de evaluar la solvencia del trabajador, su experiencia de pago, y su capacidad de pago estimada a través de su ingreso disponible, que a su vez optimiza el proceso crediticio del Instituto FONACOT mediante el uso de herramientas tecnológicas que permite automatizar, simplificar y optimizar los procesos y subprocesos para la autorización del crédito, toma de biométricos, prospección, evaluación, y contratación, utilizando tecnología de punta que proporcione máxima seguridad, confiabilidad y transparencia.

**Días de Atraso.-** Número de días naturales a la fecha de la calificación, durante los cuales el acreditado no haya liquidado en su totalidad el monto exigible en los términos pactados originalmente.

**Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.-** Las oficinas FONACOT de atención al público en general.

**Direcciones de Área.-** Unidades administrativas que integran el Instituto FONACOT.

**E.Firma.-** Es un conjunto de datos que se adjuntan a un mensaje electrónico, cuyo propósito es identificar al emisor del mensaje como autor legítimo de éste, tal y como si se tratara de una firma autógrafa, brindando seguridad a las transacciones electrónicas de las personas; con su uso se puede identificar al autor del mensaje y verificar no haya sido modificado dicha firma electrónica es emitida por el Sistema de Administración Tributaria para personas físicas y sirve para realizar el trámite registro y otorgamiento de crédito ante el Instituto FONACOT.

**Importe Original del Crédito.-** Monto correspondiente al importe total del crédito en el momento de su otorgamiento.

**Instituto FONACOT.-** 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 Crédito.-** Documento interno del Instituto FONACOT que contiene los objetivos, lineamientos, políticas, procesos, metodologías, procedimientos y demás información necesaria para la originación y administración de los créditos, siendo a su vez congruente, compatible y complementario al establecido para la Administración Integral de Riesgos.

**Micrositio.-** Plataforma para la preafiliación de Centros de Trabajo del apartado "A".

**Monto Exigible.-** Monto que corresponde cubrir al acreditado en el Periodo de Facturación mensual, el cual deberá considerar tanto el importe correspondiente al mes como los importes exigibles anteriores no pagados, si los hubiera.

Las bonificaciones y descuentos podrán disminuir el Monto Exigible, únicamente cuando el acreditado cumpla con las condiciones requeridas en el contrato crediticio para su realización.

**Normateca Interna.-** Sistema electrónico de registro y difusión de normas internas y externas que regulan el funcionamiento del Instituto FONACOT que se encuentran en Intranet para revisión y consulta, y con acceso para todos los empleados del mismo Instituto.

**Órgano Interno de Control.-** Instancia que representa a la Secretaría de la Función Pública, con la finalidad de prevenir, detectar y abatir los actos de corrupción en el Instituto FONACOT, asimismo, promueve la transparencia y el apego a la legalidad de los servidores públicos mediante la realización de auditorías y revisiones a los diferentes procesos del Instituto, así como la atención de quejas, denuncias, peticiones ciudadanas, resolución de procedimientos administrativos de responsabilidades y de inconformidades, en apego a lo establecido en el Programa de Mejora de la Gestión Pública.

**Pago Realizado.-** Monto correspondiente a la suma de los pagos realizados por el acreditado en el periodo de facturación. No se consideran pagos a los castigos, quitas, condonaciones, bonificaciones y descuentos que se efectúen al crédito o grupo de créditos.

**Promoción de Ventas.-** Son actividades de promoción cuyo objetivo es incentivar la colocación de créditos ofreciendo un artículo promocional u obsequio a los trabajadores.

**Renovación.-** Es aquella operación en la que el saldo de un crédito se liquida parcial o totalmente, a través del incremento al monto original del crédito, o bien con el producto proveniente de otro crédito contratado con la misma entidad.

**Régimen de Incorporación Fiscal.-** Esquema de tributación opcional introducido en la Reforma Fiscal aprobada en 2013 para las personas físicas que realizan actividades empresariales con ingresos menores de dos millones de pesos. Este nuevo régimen sustituye al Régimen de Pequeños Contribuyentes (REPECOS) y al Régimen de Intermedios, lo que hizo que partir del 1o. de enero del 2014, los REPECOS migraron de forma automática al RIF.

Este régimen está dirigido a las personas físicas con actividad empresarial que vendan o presten servicios al público en general, y que para ello no requieran un título profesional. El fundamento jurídico del RIF se encuentra en la Ley del Impuesto Sobre la Renta (LISR) vigente a partir de 2014, en el Título IV "De las Personas Físicas", Capítulo II "De los Ingresos por Actividades Empresariales y Profesionales", Sección II "Régimen de Incorporación Fiscal", en los artículos 111 al 113 de la citada Ley.

**Saldo del Crédito.-** Saldo insoluto a la fecha de generación de la información financiera o calificación de la cartera de créditos, el cual representa el monto de crédito efectivamente otorgado al acreditado, ajustado por los intereses devengados, menos los pagos al seguro que, en su caso, se hubiera financiado, los cobros de principal e intereses, así como por las quitas, condonaciones, bonificaciones y descuentos que, en su caso, se hayan otorgado.

En todo caso, el monto sujeto a la calificación no deberá incluir los intereses devengados no cobrados, reconocidos en cuentas de orden dentro del balance, de créditos que estén en cartera vencida.

**Secretaría de Hacienda y Crédito Público.-** Dependencia del Poder Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado) que tiene como misión proponer, dirigir y controlar la política económica del Gobierno Federal en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingresos y deuda pública, con el propósito de consolidar un país con crecimiento económico de calidad.

**Secretaría de la Función Pública.-** Dependencia del Poder Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado) que vigila el desempeño de los servidores públicos federales en el ejercicio de sus funciones, determina la política de compras de la Federación, audita el gasto de recursos federales, rendición de cuentas, transparencia, y coordina a los órganos internos de control en cada dependencia federal, entre otras funciones.

**Sistema de Crédito Institucional.-** Sistema informático para la originación y administración del crédito FONACOT.

**Sociedades de Información Crediticia.-** Las que ofrecen servicios de recopilación, manejo y entrega o envío de información relativa al historial crediticio y comportamiento de pago de personas físicas y morales, Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, así como de operaciones crediticias y otras de naturaleza análoga que éstas mantengan con Entidades Financieras, Empresas Comerciales o las Sofomes E.N.R. Dichas Sociedades son autorizadas conforme al artículo 6º de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia.

**Trabajador.-** Persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado.

**Ventanilla Autorizada.-** Las Direcciones Estatales de Plaza, Representaciones, Módulos y otras que autorice el Instituto FONACOT.

## 2.2 ACRÓNIMOS

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

**AVI.-** El Acceso Vía Internet.

**Consejo.-** El Consejo Directivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

**CAIR.-** El Comité de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT.

**CACV.-** El Comité de Auditoría Control y Vigilancia del Instituto FONACOT.

**CAT.-** El Centro de Atención Telefónica del Instituto FONACOT.

**CCCQ.-** El Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos del Instituto FONACOT.

**COMERI.-** El Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto FONACOT.

**Constitución Política.-** La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**CNBV.-** La Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**CT.-** El Centro de Trabajo

**DEPyR.-** Las Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones del Instituto FONACOT.

**Disposiciones.-** Las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, emitidas por la CNBV.

**Estatuto.-** El Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

**E.firma.-** La Firma Electrónica Avanzada emitida por el SAT.

**IMSS.-** El Instituto Mexicano del Seguro Social.

**ISSSTE.-** El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**Instituto FONACOT.-** El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

**IVA.-** El Impuesto al Valor Agregado.

**OIC.-** El Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

**PSEC.-** Los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza.

**RIF.-** El Régimen de Incorporación Fiscal.

**SIC.-** Las Sociedades de Información Crediticia.

**SEP.-** La Secretaría de Educación Pública.

**SFP.-** La Secretaría de la Función Pública.

**SHCP.-** La Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**SMM.-** El Salario Mínimo Mensual.

## 3. MARCO LEGAL Y REGULATORIO APLICABLE

El Instituto FONACOT sustenta su desempeño en un amplio marco jurídico, el cual regula su operación como organismo público descentralizado, así como su relación con trabajadores, Centros de Trabajo, contrapartes, intermediarios financieros bancarios, ciudadanía en general y demás agentes económicos con los cuales interactúa.

A continuación se integra una relación de los ordenamientos legales y disposiciones normativas que aplican al Instituto FONACOT en materia de actividad crediticia y que las áreas que lo conforman deben observar en la ejecución de sus funciones, misma que es enunciativa, mas no limitativa:

**3.1 CONSTITUCIÓN**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**3.2 LEYES**

- Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal de Archivos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley de Propiedad Industrial.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.
- Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia.

**3.3 REGLAMENTOS**

- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos.
- Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**3.4 REGLAS**

- Reglas Generales de Operación del Instituto FONACOT.

**3.5 CÓDIGOS**

- Código Civil Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código de Comercio.
- Código Penal Federal.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Legislación Civil, Fiscal, Penal y Administrativa de los Estados.

**3.6 LINEAMIENTOS**

- Lineamientos de Protección de Datos Personales emitido por el Instituto Nacional de Acceso a la Información Pública.
  - Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

**3.7 ESTATUTOS**

- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

**3.8 DISPOSICIONES**

- Disposiciones de Carácter General Aplicables a Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (Circular Única de Organismos y Entidades de Fomento), emitidas por la CNBV.

**3.9 MANUALES**

- Manual General de Organización del Instituto FONACOT.
- Manual de Calidad del Instituto FONACOT.
- Manual Financiero del Instituto FONACOT.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Cobranza.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Información y Control de Cartera.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Mercadotecnia.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de lo Contencioso.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Riesgo Discrecional.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Tesorería.
- Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

#### **4. OBJETIVOS**

##### **4.1 OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

Con base a lo señalado en el Programa de Trabajo 2014-2018, el Instituto FONACOT estableció los siguientes cinco objetivos institucionales:

1. Incrementar la colocación de créditos a trabajadores formales.
2. Integrar a la cadena de valor a cámaras empresariales, sindicatos y entidades gubernamentales, para intensificar la afiliación de centros de trabajo.
3. Mejorar la eficiencia operacional.
4. Fortalecer financieramente al Instituto a través de la óptima utilización de los recursos.
5. Mejorar el servicio para los trabajadores formales del país.

##### **4.2 OBJETIVOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA**

- Preservar de manera permanente el patrimonio y la viabilidad financiera del Instituto FONACOT, mediante el desarrollo de una actividad crediticia sana y profesional, apegada al marco normativo y prudencial que le aplica, así como a las sanas prácticas financieras.

- Apoyar la economía del mayor número de trabajadores del sector formal del país, mediante el otorgamiento de créditos al consumo en las mejores condiciones del mercado, acorde con su capacidad y necesidades.

- Contar con el personal capacitado suficiente, así como con la infraestructura necesaria para ofrecer a los trabajadores un trato y asesoría personalizada y de calidad, en la atención de sus necesidades financieras de crédito.

- Cumplir con los lineamientos contenidos en las Disposiciones emitidas por la CNBV en diciembre 2014 y sus modificaciones, las cuales establecen que el Consejo tendrá la responsabilidad de aprobar, al menos una vez al año, los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito.

- Cumplir con la normatividad externa e interna aplicable en materia crediticia.

- Contar con un proceso de crédito que:

- ✓ Delimite las funciones y responsabilidades de las áreas y personal que en él intervienen;

- ✓ Fomente los sanos usos y prácticas financieras y;

- ✓ Asegure, en los casos previstos por el marco normativo, la independencia de las áreas, funciones o personas y evite el conflicto de intereses.

- Controlar las funciones de originación y administración de la actividad crediticia a través del uso de sistemas informáticos en las distintas etapas de la actividad crediticia, que garanticen la confidencialidad de la información, su calidad y el respaldo de la misma.

##### **4.3 OBJETIVOS DE LA ORIGINACIÓN DEL CRÉDITO**

- Establecer lineamientos de promoción, evaluación, aprobación e instrumentación tanto de los créditos a otorgar como de los créditos ya ejercidos, objeto de renovación o reestructura.

- Diseñar e implementar indicadores de productividad para el proceso de la originación crediticia.

- Dentro de la promoción, asesorar al trabajador con su proceso o trámite de contratación de crédito, buscando siempre el mejor trato y condiciones del mismo, sin presionar su capacidad de pago o flujos de efectivo.

- Evaluar y aprobar los créditos con base a las Reglas de Negocio contenidas en el sistema de crédito institucional. En su caso, revisar aquellas operaciones que de manera excepcional requieran un análisis complementario.

- Ejercer una eficiente y oportuna función de control sobre los créditos aprobados, para efectos de su instrumentación y disposición.

- Realizar las funciones de revisión de las políticas y procedimientos del Instituto FONACOT en materia de originación del crédito a fin de que éstas sean congruentes, compatibles y complementarias a lo establecido para la Administración Integral de Riesgos.

- Fortalecer los aspectos de control, eficiencia y oportunidad requeridos para la implementación de los planes institucionales de expansión de la actividad crediticia.

##### **4.4 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO**

- Establecer lineamientos de seguimiento, control, recuperación administrativa y judicial de los créditos.

- Asegurar el oportuno cumplimiento por parte de los Centros de Trabajo (patrón), trabajadores y acreditados a fin de recuperar el crédito y los accesorios correspondientes, considerando los términos bajo los cuales fueron autorizados.

- Implementar las acciones de cobranza administrativa o judicial, en aquellos casos en que los Centros de Trabajo (patrón), trabajadores y acreditados incumplan sus obligaciones de pago.

- Diseñar e implementar indicadores de efectividad y eficiencia para la recuperación del crédito de las DEPyR y de los PSEC.

- Dar seguimiento al comportamiento de cada uno de los créditos, apoyados en el sistema de clasificación de los mismos, establecido para tales efectos.

- Ejercer las actividades de control de la administración del crédito conforme al marco regulatorio y normativo, estableciendo las medidas preventivas o correctivas que, en su caso, resulten aplicables.

#### **4.5 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

- Definir claramente la función y responsabilidad de los servidores públicos que participan en las distintas etapas del proceso crediticio, para que los mismos actúen y desarrollen sus funciones cabalmente.
- Contar con información para llevar a cabo un análisis del nivel y tendencia del riesgo de crédito de la cartera o portafolio, así como para proponer al CAIR para aprobación del Consejo, los límites de exposición para el riesgo de crédito.
- Elaborar lineamientos y estrategias que sirvan de base para administrar y controlar la exposición al riesgo de crédito del Instituto.
- Diseñar los indicadores que permitan proporcionar al Instituto FONACOT la información sobre la exposición al riesgo de crédito, así como del grado de control de los procesos clave de la actividad crediticia.
- Revisar que la calificación de la cartera crediticia se realice de acuerdo a la normatividad vigente establecida en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, así como a la metodología y procedimientos determinados.
- Establecer indicadores de Riesgo Operacional sobre el proceso integral de crédito, desde la originación hasta la administración del crédito.

#### **5. REGLAS GENERALES DE OPERACIÓN**

De conformidad con el artículo 13 del Reglamento de la Ley del Instituto FONACOT se documentan las presentes Reglas Generales de Operación que son aprobadas por el Consejo a propuesta del Director General, a fin de establecer los criterios para el otorgamiento y recuperación del crédito FONACOT.

A continuación se señalan las Reglas respectivas vigentes:

##### **AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO (PATRÓN) Y SUCURSALES**

**Artículo 1.-** A fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 132, fracción XXVI Bis de la Ley Federal del Trabajo todos Centros de Trabajo (Personas Físicas y Morales), para afiliarse al Instituto FONACOT deben cumplir con los requisitos y documentos establecidos en los Procedimientos Específicos de Afiliación de Centros de Trabajo y Sucursales de la Iniciativa Privada y Pública, y demás normatividad aplicable.

Los Municipios o Ayuntamientos, Gobiernos Estatales, Dependencias, Organismos Descentralizados, Entidades Paraestatales y otros Organismos de la Administración Pública, Embajadas, Representaciones Internacionales u cualquier organismo internacional establecido en México que deseen incorporar a sus trabajadores en el beneficio del crédito FONACOT, deberán solicitar su afiliación como Centro de Trabajo (patrón) y cumplir con los requisitos que establezca el Instituto FONACOT.

##### **SUJETOS DE CRÉDITO**

**Artículo 2.-** Son sujetos de crédito del Instituto FONACOT los trabajadores de las empresas reguladas laboralmente por los apartados A y B del artículo 123 de la Constitución Política, que reúnan los requisitos señalados en el Procedimiento Específico de Originación de Crédito, a excepción los pensionados del IMSS, ISSSTE o de cualquier otro tipo de seguridad social.

##### **DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO, DESCUENTOS Y GARANTÍA**

**Artículo 3.-** Toda actividad crediticia se deberá sujetar a las regulaciones que le resulten aplicables, entre otras, de la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito y de la Ley de Instituciones de Crédito.

**Artículo 4.-** La aprobación de créditos será responsabilidad del Consejo, el cual podrá delegar dicha función en los comités y, en su caso, en los funcionarios del Instituto FONACOT que al efecto determinen.

Todas aquellas resoluciones que se tomen dentro del proceso de aprobación de créditos, deberán quedar debidamente documentadas en actas o minutas, indicando a los responsables de las decisiones tomadas.

**Artículo 5.-** Los créditos que el Instituto FONACOT conceda, se ajustarán a las siguientes disposiciones:

I. La capacidad de crédito del trabajador estará en función de sus percepciones brutas mensuales en efectivo y en forma permanente, y no podrá exceder de un monto cuyo pago mensual requiera de una retención mayor del 10% para un salario mínimo mensual y del 20%, cuando perciba un salario superior al mínimo.

El plazo del crédito que se autorice al trabajador no deberá ser mayor a la antigüedad que el mismo empleado tenga en el Centro de Trabajo (patrón) actual, con el tope máximo de plazos que tiene el crédito FONACOT.

II. Los trabajadores que perciban salarios de distintos Centros de Trabajo (patrones) afiliados al Instituto FONACOT, sólo podrán solicitar los créditos de acuerdo a la capacidad crediticia de uno de los Centros de Trabajo (patrón) que ellos decidan.

III. Los créditos se otorgarán para la adquisición de bienes o para el pago de servicios.

IV. Los plazos para el pago del crédito, serán determinados por el Consejo a propuesta del Director General del Instituto FONACOT.

V. Se liquidarán a través de pagos que se deberán realizar por lo menos una vez al mes, mediante descuentos al salario de los acreditados, que comprenderán capital y accesorios. Estos descuentos serán enterados por los Centros de Trabajo (patrón) al Instituto FONACOT, de conformidad con los procedimientos y sistemas que éste determine.

VI. El Instituto aplicará las tasas de financiamiento, comisiones por disposición y otros cargos aprobadas por el Consejo Directivo para cada programa.

VII. El Instituto aplicará comisiones de apertura para cada uno de los productos financieros, las comisiones incluirán el IVA correspondiente, sobre el monto del crédito ejercido, la cual se acumulará al valor del bien o de los servicios y a los intereses calculados por el periodo de gracia ... y el IVA correspondiente.

VIII. Los créditos causarán los intereses de financiamiento y en su caso, moratorios sobre saldos insolutos en caso de retraso en el pago programado a las tasas que el Comité de Operaciones, establezca. Asimismo, causarán una comisión por apertura de crédito y los intereses del periodo de gracia. ....

IX. Los créditos para la adquisición de bienes y pago de servicios, quedarán garantizados con el pagaré que el trabajador, suscriba a favor del Instituto FONACOT.

X. El Consejo, regulará el otorgamiento de los créditos, con base en la disponibilidad de recursos.

**Nota:** En la fracción VII del artículo 5o. se eliminan 2 (dos) palabras y en la fracción VIII se eliminan 3 (tres) renglones concernientes a las tasas de los créditos FONACOT, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

#### **SEGURO DE CRÉDITO FONACOT POR PÉRDIDA DEL EMPLEO, FALLECIMIENTO, INCAPACIDAD O INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 6-** El Instituto FONACOT cuenta con la cobertura de un seguro de crédito por cuenta y orden del trabajador y pondrá a su elección la compañía aseguradora que tendrá las siguientes coberturas:

- ✓ Pérdida de empleo.
- ✓ Fallecimiento.
- ✓ Incapacidad o invalidez total y permanente.

Los acreditados que no cuenten con el seguro de crédito, se procederá a la extinción de la deuda en caso de fallecimiento, incapacidad e invalidez total y permanente presentando la documentación solicitada por el Instituto FONACOT.

#### **DE LA EXTINCIÓN DE LA DEUDA POR DEFUNCIÓN O INCAPACIDAD E INVALIDEZ TOTAL PERMANENTE DE LOS TRABAJADORES**

**Artículo 7.-** La incapacidad total y permanente igual o mayor al 75% o defunción del acreditado, debidamente validada, extinguirán el saldo insoluto del crédito otorgado por el Instituto FONACOT, el cual se cargará a la reserva destinada a cuentas incobrables o se realizará el reclamo a la aseguradora en el caso de créditos que cuenten con la cobertura del seguro de crédito.

**Artículo 8-** La invalidez total y permanente debidamente validada conforme a las condiciones generales y endosos de las pólizas con las aseguradoras, extinguirá el saldo insoluto del crédito otorgado por el Instituto FONACOT sólo en caso de créditos con seguro de crédito, el cual será reclamado a la aseguradora.

**Artículo 9-** Para que surta efecto la extinción del adeudo a que se hace referencia en los artículos anteriores, en el supuesto de que la incapacidad o invalidez total y permanente igual o mayor al 75% se dé en forma inmediata o se emita la declaración de incapacidad o invalidez total y permanente, deberá comprobarse mediante el certificado expedido por el IMSS, la institución de salud a la que se encuentre adscrito el Centro de Trabajo (patrón) o en su caso el que emita la aseguradora.

#### **DE LA CANCELACIÓN, CASTIGOS Y QUEBRANTOS DE LOS ADEUDOS**

**Artículo 10.-** El Instituto FONACOT constituirá las reservas crediticias, bajo los lineamientos que fije la CNBV, e informará por conducto del Director General al Consejo y a las instancias que correspondan.

**Artículo 11.-** Los castigos de los saldos de los créditos incobrables se realizarán sólo contra los importes de las reservas existentes que se indiquen en los registros contables.

El Instituto FONACOT podrá eliminar de su activo contra la estimación preventiva y enviar a cuentas de orden.

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

**Artículo 12.-** El Instituto FONACOT podrá recibir pagos parciales de los créditos que otorgue, de conformidad con los lineamientos que para tal efecto se emitan.

**Artículo 13.-** El Instituto FONACOT orientará sus operaciones, considerando los criterios que correspondan a sus fines de interés social.

**Artículo 14.-** El Instituto FONACOT podrá recibir daciones en pago de todos aquellos deudores o sujetos demandados interesados en liquidar el adeudo que se tenga con el Instituto FONACOT de conformidad con la legislación y normatividad interna aplicable en la materia.

#### **6. FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

Este apartado indica las diferentes facultades, funciones y responsabilidades de los distintos órganos colegiados, áreas y personal involucrados en la originación y administración de crédito, procurando en su caso la independencia necesaria entre éstos y evitar conflictos de interés.

##### **6.1 DE LA DIRECCIÓN GENERAL**

En materia de actividad crediticia son:

- Presentar a la aprobación del Consejo los proyectos de estatuto, manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público, y demás instrumentos normativos que regulen el funcionamiento del Instituto.

- Presentar, para aprobación del Consejo, el proyecto de Reglas Generales de Operación, así como las políticas generales sobre tasas de interés, plazos, garantías y demás características de las operaciones del Instituto, orientadas a preservar y mantener los recursos de su patrimonio.
- Vigilar la congruencia entre los fundamentos y las funciones del crédito, así como el cumplimiento de los objetivos, lineamientos y políticas para el otorgamiento y administración del crédito, informando anualmente al Consejo sobre su situación y, en su caso, desviaciones.
- Entregar de forma adecuada la información que requieren las SIC.
- Someter a la autorización del Consejo el establecimiento, reubicación y cierre de oficinas en el territorio nacional.

Además las establecidas puntualmente en los siguientes documentos:



**6.2 DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS**

Estos órganos colegiados son los vinculados o con injerencia directamente en la actividad crediticia del Instituto FONACOT.



Cabe señalar que dichos documentos se encuentran publicados en la Normateca interna, con el fin de que puedan estar disponibles y los usuarios competentes puedan realizar oportunamente las consultas conducentes.

**6.3 DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS**



Dichos Manuales cuentan con la opinión favorable del COMERI, y fueron presentados y aprobados por el Consejo, procurando evitar en todo momento un conflictos de interés.

Asimismo, dichos Manuales son consistentes y forman parte complementaria del presente Manual y se encuentran publicados en la Normateca interna del Instituto FONACOT, con el fin de que puedan estar disponibles y los usuarios competentes puedan realizar oportunamente las consultas conducentes.

#### **6.4 DE LA ACTUALIZACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO**

El Subdirector General de Crédito, el Subdirector General de Recuperación y Cartera y el Subdirector General Comercial podrán actualizar los procedimientos y formatos, así como emitir disposiciones complementarias en el ámbito de su competencia con base en el Título V, Artículo 57, fracciones III, IX, XI y XXIV del Estatuto Orgánico.

#### **6.5 DE LOS DIRECTORES COMERCIALES REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA**

Además de las facultades conferidas en el estatuto, tendrá las siguientes:

- Implementar los programas de promoción que permitan el cumplimiento de las metas de colocación de crédito regional, estatal y de plaza que tienen a cargo para el logro del Plan de Trabajo anual.
- Identificar áreas de mejora en los procesos originación y administración del crédito determinando variables del entorno con el fin de generar estrategias específicas a la región.
- Ejecutar las acciones de originación y administración de crédito en conformidad con la normatividad aplicable.
- Supervisar la afiliación y activación de centros de trabajo con el Instituto FONACOT a fin de incrementar el otorgamiento de créditos para el cumplimiento social del Instituto FONACOT.
- Supervisar la operación que permitan asegurar la calidad en el servicio, al trabajador, acreditados, a través de las ventanillas en apego a la normatividad vigente y en su caso reportar y documentar la falta al área correspondiente.
- Brindar seguimiento y apoyo de las acciones de cobranza extrajudicial y judicial con los despachos externos y con las áreas sustantivas del Instituto FONACOT para la recuperación de los créditos otorgados.
- Recibir cheques devueltos de la localidad.
- Endosar en procuración títulos de crédito para su cobro judicial por PSEC.
- Condonar la indemnización del 20% por cheque devuelto, siempre y cuando no exista recurrencia ni dolo por parte del librador. Para el caso de cheques devueltos catalogados como causa 1, es decir, insuficiencia de fondos, se deberá emitir el dictamen jurídico y ser presentado para su autorización al CCCQ.

En los casos de Gobiernos, Municipios y Ayuntamientos, podrá ser condonado más de una ocasión siempre y cuando, se reponga el pago del cheque dentro del mismo mes de pago.

- Podrá condonar la pena convencional en caso de que el Centro de Trabajo (patrón) liquide en su totalidad las retenciones no enteradas previa solicitud por escrito.
- Realizar la cobranza administrativa de cuentas y convenios incumplidos.
- Celebrar convenios de reconocimiento de adeudo y reestructuras de crédito dentro de los límites marcados y con las aprobaciones señaladas en las políticas.
- Llevar a cabo las condonaciones de adeudos señaladas en las políticas.
- Recibir las consignaciones de pago a favor del Instituto FONACOT o representar al Instituto FONACOT cuando haya que presentar oposición a las mismas.
- Representar al Instituto FONACOT ante las instancias Federales, Estatales o Municipales que lo requieran para asuntos locales.
- Habilitar cuando lo consideren conveniente, ventanillas para la revisión de documentos y requisitos que debe cumplir el trabajador para ser sujeto de crédito, así como, ventanillas para atender a acreditados registrados y atención mediante el sistema de citas.
- Atender de manera oportuna y gestionar la intervención de las instancias que se requieran para la solución o análisis de las quejas que se reciban por parte de los trabajadores o Centros de Trabajo afiliados con el propósito de contribuir a elevar los estándares de eficiencia institucional.
- Administrar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y presupuestales que le sean asignados de conformidad con los lineamientos, directrices y políticas aplicables.
- Supervisar y evaluar las tareas asignadas del personal a su cargo identificando las omisiones que pudieran afectar al servicio así como tomar las medidas preventivas que garanticen la calidad en el servicio que se presta a los trabajadores y Centros de Trabajo.
- Integrar la documentación soporte que permita la atención y solventación en su caso de las observaciones y recomendaciones que formulen las instancias fiscalizadoras internas y externas del Instituto determinando las áreas de oportunidad para implementar acciones de mejora en el servicio que se presta y contribuir a hacer más eficiente el quehacer institucional.
- Dar seguimiento y atención a las observaciones que emiten el OIC y las distintas instancias fiscalizadoras, internas y externas con el objeto de que se cumpla la normatividad vigente y atender a sus solicitudes en tiempo y forma.
- Identificar las necesidades de capacitación en materia sustantiva del Instituto y gestionar las acciones necesarias a fin de que el personal asignado a la región o plaza este permanentemente actualizado y sus tareas las realice en el marco de la normatividad vigente.
- Establecer los mecanismos de administración, distribución, reposición y bajo de materiales promocionales e impresos vigentes que se reciben para los programas de promoción asegurando el correcto uso de los mismos.

• Fomentar el desarrollo del personal del área, de conformidad con las estrategias y políticas del Instituto, para garantizar la consecución de los resultados y la continuidad de las operaciones del área a corto, mediano y largo plazo.

#### 6.6 DE LA MESA DE CONTROL

El personal de la Mesa de Control será el responsable de la revisión ... de los créditos aprobados bajo el Esquema de Crédito Seguro para su posterior liberación de los recursos siempre que hayan cumplido con los requerimientos de acuerdo al Manual de Crédito Vigente por el cual fueron aprobados, teniendo entre otras responsabilidades las siguientes:

I. Verificar el cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos de acuerdo al Manual de Crédito, para la celebración de las operaciones.

II. Comprobar que los créditos aprobados y que fueron seleccionados para la revisión ..., se hayan procesado y documentado de manera digital en los términos y condiciones que al efecto hubieren sido establecidos.

III. Comprobar que los créditos aprobados y que fueron seleccionados para la revisión ..., se hayan procesado y documentado de manera digital en los términos y condiciones que al efecto hubieren sido establecidos.

**Nota:** Se eliminan 3 (tres) palabras concernientes a revisión de los créditos, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

#### 7. POLÍTICAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA

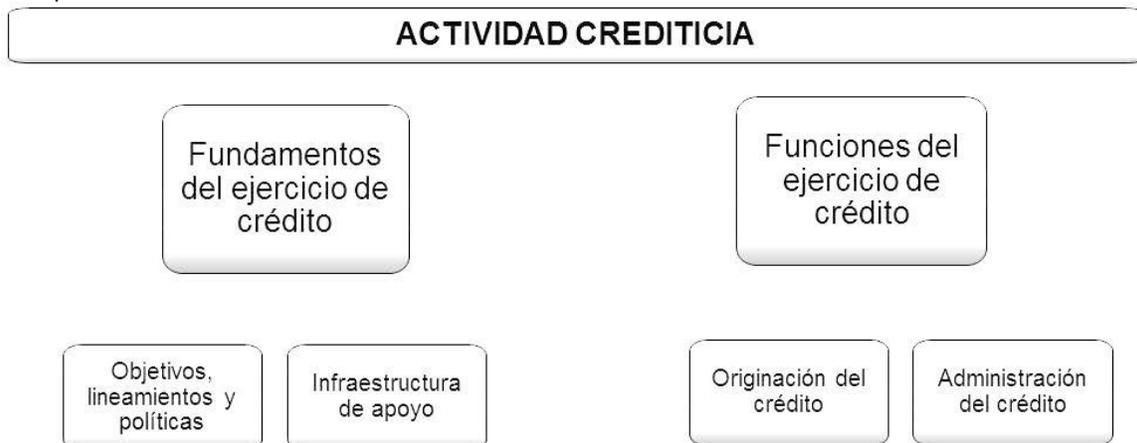
Para el adecuado desarrollo de la actividad crediticia se hace necesario que los servidores públicos que intervienen en cada una de las etapas, tengan claramente definido su rol y responsabilidad, apegándose a las políticas, procedimientos y Manuales de Organización del Instituto, así como a la normatividad aplicable, por lo que este capítulo establece las políticas y lineamientos generales para el proceso de crédito.

##### **Funciones y Responsabilidades**

1. El Instituto FONACOT establece como mínimo para el desarrollo de la actividad crediticia, el pleno apego a las Disposiciones, la normatividad interna y sanas prácticas en la materia, lo cual incluye el delimitar las distintas funciones y responsabilidades de sus órganos colegiados, unidades administrativas, áreas, funcionarios y empleados involucrados en dicha actividad, así como promover e implementar mecanismos de control en la realización de las operaciones de crédito.

##### **Actividad Crediticia**

2. El Instituto FONACOT establece como parte sustantiva de la actividad crediticia, los siguientes conceptos.



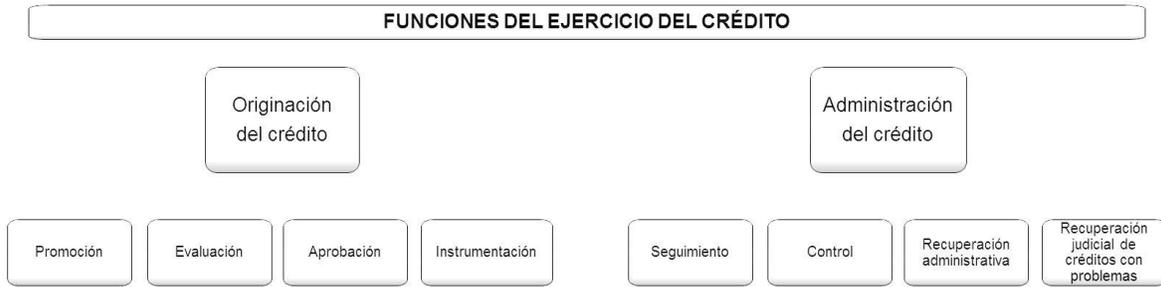
3. En el desarrollo de los mencionados fundamentos y funciones del ejercicio del crédito se especifica la participación de los distintos órganos colegiados y unidades administrativas del Instituto, cuidando en todo momento la segregación de funciones.

4. Los empleados, funcionarios y miembros del Consejo del Instituto FONACOT tendrán prohibido participar en la aprobación de aquellos créditos en los que tengan o puedan tener conflictos de interés.

5. El Instituto FONACOT cuenta con un sistema de crédito institucional, para la gestión de los créditos en sus diferentes etapas del proceso crediticio, que le permite llevar a cabo la originación del crédito y la administración del crédito.

##### **Funciones del Ejercicio del Crédito**

6. En lo relacionado con las funciones del ejercicio del crédito el Instituto FONACOT contempla como mínimo las siguientes etapas:



***Aprobación de los Objetivos, Lineamientos y Políticas para la Originación y Administración de Crédito***

7. El Consejo será responsable de aprobar los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito, los cuales deberán ser congruentes, compatibles y complementarios a los establecidos para la Administración Integral de Riesgos.

8. El Consejo debe designar a los Comités correspondientes y, en su caso, a los funcionarios del Instituto responsables de elaborar los objetivos, lineamientos y políticas antes citados, así como formular los cambios que en su oportunidad se estime pertinente realizar; pero en todo caso, unos y otros deberán ser aprobados por el Consejo.

***Normatividad para la Originación y Administración del Crédito***

9. Las disposiciones contenidas en la normatividad en materia de originación y administración del crédito son de carácter general, regulando las operaciones de crédito que lleva a cabo el Instituto FONACOT, siendo éstas de carácter obligatorio para todo su personal con participación o relacionado con la actividad crediticia, mismo que será responsable de su debida observancia de conformidad con el marco legal, regulatorio y normativo, y su incumplimiento será sancionado de conformidad con las Disposiciones, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y a partir del 19 de julio de 2017 la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

De lo anterior, con el fin de organizar y administrar la normatividad que emite el Instituto FONACOT en materia de originación y administración de crédito, se cuenta con la siguiente estructura:

- ✓ Un **Manual de Crédito** que contiene los objetivos, lineamientos, políticas, procesos, metodologías, procedimientos y demás información necesaria para la originación y administración de los créditos, siendo éste congruente, compatible y complementario al establecido para la Administración Integral de Riesgos.
- ✓ Los **Manuales de Organización Específicos** de las diferentes áreas que participan en la actividad crediticia.
- ✓ Un **Compendio o Anexo con los Procedimientos Específicos** aplicables y desarrollados a detalle, para las funciones relativas a la originación y administración del crédito, elaborados por cada una de las áreas involucradas en la actividad crediticia o de manera coordinada, si la función o proceso así lo requiere.
- ✓ **Formatos** para dejar evidencia de las actividades y funciones respecto de las solicitudes, reportes, comunicados con los trabajadores y/o acreditados, entre áreas o con terceros competentes, entre otros.
- ✓ **Circulares** para en su caso resolver las posibles inconsistencias o incertidumbres a las que haya lugar derivado de la brecha entre el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, los Procedimientos Específicos y la operación diaria, en el entendido de que dichas brechas serán eliminadas con la actualización anual que las Disposiciones requieren sobre el Manual.

**Componentes de la Normatividad en Materia de Originación y Administración del Crédito**

Manual de  
Crédito

Procedimientos  
Específicos

Circulares

Formatos

10. La normatividad en materia de originación y administración del crédito se conforma tanto por las disposiciones generales contenidas en el presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT, como por el detalle de los procesos, procedimientos y actividades contenidas en los Procedimientos Específicos, a cargo de las diferentes áreas que intervienen en la actividad crediticia del Instituto, además de los formatos y circulares.

11. La normatividad en materia de originación y administración del crédito permitirá al personal involucrado en la actividad crediticia del Instituto conocer y consultar los temas relacionados con la normatividad vigente, ya que los documentos que la conforman se encuentran publicados en la Normateca interna y se mantienen permanentemente actualizados.

#### ***Observancia del Manual del Crédito del Instituto FONACOT***

12. La normatividad contenida en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT es de observancia obligatoria para los funcionarios y empleados del Instituto FONACOT que participen en la actividad crediticia, por lo que están obligados a cumplir y hacer cumplir sus disposiciones normativas en todos sus términos. Las conductas de inobservancia de la norma de crédito por parte de empleados y funcionarios, serán sancionadas por las autoridades correspondientes tanto internas como externas, siendo acreedores a las sanciones que corresponda conforme lo establece la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, y a partir del 19 de julio de 2017, la Ley General de Responsabilidades Administrativas y demás disposiciones aplicables.

#### ***Modificación y Actualización del Manual de Crédito del Instituto FONACOT***

13. El Consejo revisará al menos una vez al año, los citados objetivos, lineamientos y políticas en materia de crédito.

El Director General, por su parte, deberá asegurarse del cumplimiento de los objetivos, lineamientos y políticas para la originación y administración del crédito.

Por otro lado el Director General, como parte de la estrategia institucional respecto de la actividad crediticia, validará que exista congruencia entre los objetivos, lineamientos y políticas, la infraestructura de apoyo y las funciones de originación y administración del crédito dentro del Instituto FONACOT. Al efecto, deberá informar, cuando menos una vez al año al Consejo sobre la problemática que genere desviaciones en la estrategia de crédito y las acciones orientadas a solventarla.

De lo anterior la Subdirector General de Crédito analizará y, en su caso, promoverá las propuestas conducentes de modificación y actualización al Manual de Crédito del Instituto FONACOT a presentar a consideración de los Comités y Consejo.

14. El Subdirector General de Crédito será la responsable de coordinar el desarrollo de la normatividad y políticas de crédito, así como, la generación de mecanismos y estrategias que permitan planear, administrar, analizar y evaluar la actividad crediticia del Instituto FONACOT; a su vez coordinará su difusión a nivel institucional.

#### ***Revisión del Manual de Crédito por Parte del CAIR***

15. El CAIR será el responsable de revisar que el Manual de Crédito del Instituto FONACOT sea acorde con los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito y acorde con los propios de la Administración Integral de Riesgos.

#### ***Revisión de los Procedimientos Específicos***

16. Las Direcciones de Área que participan en las distintas etapas de la actividad crediticia del Instituto deberán contar con Procedimientos Específicos alineados a las funciones que tienen encomendadas en los Manuales de Organización Específicos, en los procesos y actividades que realizan de manera cotidiana o periódica para el desarrollo de las mismas. Para funciones o procesos que requieran la participación de diversas áreas, el diseño y establecimientos de los Procedimientos Específicos deberán hacerse de manera coordinada con la Subdirección General de Crédito, para asegurar su congruencia, consistencia, homogeneidad y calidad.

17. Las modificaciones a los Procedimientos Específicos y Reglas de Negocio se realizarán en estricto apego a las necesidades, políticas, lineamientos nuevos programas implementados en el Instituto FONACOT.

18. Los ordenamientos descritos en los Procedimientos Específicos deberán ser acorde con los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración del crédito descritos en el presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT.

19. Sin perjuicio de las políticas o lineamientos que las áreas deban atender para la estandarización, formalización y difusión de sus Procedimientos Específicos, las Direcciones de Áreas vinculadas a la actividad crediticia deberán observar los siguientes lineamientos:

- Los Procedimientos Específicos deberán estar disponibles en la Normateca interna.
- Los procesos, procedimientos, metodologías, modelos, herramientas informáticas y de comunicación, guías, instructivos, actividades, entre otros, en adición a los objetivos, lineamientos y políticas particulares, contenidos en los Procedimientos Específicos, deberán ser autorizadas por el Comité Crédito y demás Órganos Colegiados involucrados, a propuesta de su Secretario y de la Dirección a la que corresponda el Procedimiento Específico, con excepción del Administración Integral de Riesgos que debe ser aprobado por el CAIR y demás Comités involucrados.

Cumplido lo anterior, los Procedimientos Específicos deben ser difundidos oportunamente entre las áreas que participan en la actividad crediticia.

- Considerando que los Procedimientos Específicos sólo afectan procesos internos de las áreas involucradas en la actividad crediticia, sus modificaciones se realizarán considerando los presentes lineamientos, sin necesidad de emisión de Circular; siendo obligación de los Directores de Área notificar de los cambios a las áreas involucradas.

- Es responsabilidad de cada Director de Área mantener actualizados los Procedimientos Específicos generados por su Dirección.
- Cualquier caso que requiera aclaración o genere alguna inconsistencia entre Procedimientos, será resuelto por las Subdirecciones Generales conducentes.

#### **Administración de Riesgo Crediticio**

20. Para asegurar una buena práctica en la actividad crediticia se deben identificar factores de riesgos en cada etapa para adecuar los procesos con el propósito de minimizar la pérdida patrimonial, por ello la Subdirección General de Administración de Riesgos debe:

- ✓ Dar seguimiento a la calidad y tendencias principales de riesgo y rentabilidad de la cartera.
- ✓ Establecer lineamientos y criterios para aplicar la metodología de calificación de la cartera crediticia con apego a las disposiciones aplicables, así como verificar que dicha calificación se lleve a cabo con la periodicidad que marque la regulación aplicable.
- ✓ Verificar que los criterios de asignación de tasas de interés aplicables a las operaciones de crédito de acuerdo a su riesgo inherente, estén en línea con lo dispuesto al Anexo I del presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT.
- ✓ Establecer los lineamientos para determinar, en la etapa de evaluación, el grado de riesgo de cada crédito.

21. La Subdirección General de Administración de Riesgos debe informar, cuando menos mensualmente, al CAIR y a la Dirección General, los resultados de sus análisis y proyecciones, así como el monto de las reservas preventivas que corresponda constituir.

22. El Instituto FONACOT ha implementado diversas estrategias encaminadas a mitigar el riesgo en la actividad crediticia:

- **Consulta a las SIC de Centros de Trabajo (patrón)**

Con el objeto de disminuir el riesgo en el incumplimiento de pago, el Instituto FONACOT realiza consultas a las SIC para revisar el historial crediticio de los Centros de Trabajo (Patrón) como parte del proceso de afiliación y recaudación.

- **Consulta a las SIC de Trabajadores**

Con el propósito de reducir el riesgo en la recuperación del crédito, el Instituto FONACOT realiza consultas a las SIC para revisar el historial crediticio de los trabajadores como parte del proceso de registro de trabajadores y para determinar, en su caso, el monto y las condiciones idóneas del financiamiento a otorgar.

- **Evaluación de Riesgo de los Centros Trabajo (patrón) (Semáforo de Riesgos)**

A fin de mitigar el riesgo en el otorgamiento de crédito al trabajador en el momento del registro, el Instituto FONACOT lleva a cabo la evaluación de riesgo de los Centros de Trabajo (patrón), a través del semáforo de riesgo que revisa información referente a: Sector económico al que pertenece, tamaño de la empresa, antigüedad del Centro de Trabajo (patrón), rango del salario promedio de sus trabajadores, proporción de pago de cédula, número de cédulas pagadas en tiempo, dando con ello un puntaje que se clasifica en un nivel de riesgo.

## **8. POLÍTICAS ESPECÍFICAS Y PROCESOS**

### **8.1 ORIGINACIÓN DEL CRÉDITO**

El proceso de originación de crédito se integra de las siguientes etapas:

La originación del crédito consiste en el proceso que sigue el Instituto FONACOT para conceder créditos a los trabajadores formales, que se encuentran laborando en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado, así como en las actividades para promover la afiliación de Centros de Trabajo (patrón).

Éste es uno de los procesos sustantivos del Instituto FONACOT y todas las acciones tienen como finalidad contribuir al cumplimiento de las metas institucionales establecidas anualmente, bajo estándares de colocación que aseguren la calidad y buen desempeño de la cartera originada.

#### **8.1.1 PROMOCIÓN**

El Instituto FONACOT, a través de la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados y la Subdirección General Comercial, definen, diseñan, coordinan, ejecutan y evalúan las diferentes estrategias a fin de otorgar créditos a los trabajadores formales que se encuentren laborando en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado, además de promover la afiliación de Centros de Trabajo (patrón) descritas en el Plan Anual de Promoción Comercial.

Con el propósito de incentivar el cumplimiento de la obligación de afiliación por parte de los Centros de Trabajo (patrón), así como dar a conocer el derecho y los beneficios del crédito FONACOT a los trabajadores formales, se llevan a cabo campañas promocionales en las DEPyR, consistentes en la producción y distribución de material informativo y artículos promocionales; la realización de eventos masivos, así como la asesoría y atención en las DEPyR, CAT e internet para fomentar la afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y el pre registro de los trabajadores formales.

#### **Afiliación de Centros de Trabajo (patrón) y Sucursales**

##### **Políticas**

1. Los trámites de afiliación de Centros de Trabajo (patrón) se realizarán a través del Micrositio y personalmente por el Propietario o Representante Legal o por un funcionario facultado por el Centro de Trabajo (patrón) en las DEPyR y/o en las instalaciones de los Centro de Trabajo (patrón).

2. Los pequeños negocios como Centros de Trabajo (patrón), que se integran a la formalidad en el sector económico mediante el RIF, se podrán afiliar al Instituto FONACOT mediante las DEPyR .

3. Se realizará la consulta del historial crediticio para todos los Centros de Trabajo (patrón) (Iniciativa Privada y Administración Pública Federal, Estatal y Municipal).

4. Para la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal se deberá realizar el trámite a través de la firma de convenios establecidos por el Instituto FONACOT.

El Centro de Trabajo (patrón) no se hace responsable por los compromisos adquiridos por los acreditados, por lo que su obligación asumida consiste en descontar y enterar los montos derivados de los contratos o convenios celebrados entre el Instituto FONACOT y los acreditados.

5. Se promoverá la afiliación de Centros de Trabajo (patrón), estableciéndose las medidas conducentes para tal efecto, cuando hayan sido localizados acreditados activos con saldo para la recuperación del crédito FONACOT.

6. Para la identificación y control de los Centros de Trabajo (patrón), el Instituto les asignará un número de afiliación para cada uno de ellos.

7. Los Centros de Trabajo (patrón) serán ubicados en los diferentes niveles de riesgo conforme a las políticas detalladas en los Procedimientos Específicos de Afiliación de Centros de Trabajo y Sucursales de la Iniciativa Pública y Privada.

8. Para los Centros de Trabajo (patrón) que requieran registrar sucursales, deberán efectuar el trámite a través de los medios que el Instituto determine y éstas se considerarán parte de la matriz para todos los efectos legales que correspondan y será responsable de todas las operaciones que sus sucursales realicen, para lo cual, deberán efectuar el trámite y entregar la documentación descrita en los Procedimientos Específicos de Afiliación de Centros de Trabajo y Sucursales de la Iniciativa Pública y Privada.

9. El Instituto FONACOT, a través de la Dirección de Crédito debe mantener actualizado el registro de los Centros de Trabajo (patrón) que sufran cambios de razón o denominación social, fusión, escisión, sustitución patronal, cambio de domicilio, bajas, o cualquier modificación a sus estatutos sociales, con el objetivo de que los trabajadores respectivos mantengan el derecho al crédito FONACOT.

#### **Actualización del Registro de Centros de Trabajo (patrón)**

10. El número de afiliación de Centros de Trabajo (patrón) podrá modificarse de acuerdo con las situaciones que se detallan en el Procedimiento Específico de Actualización de la Información de Centro de Trabajo (patrón).

11. Los adeudos de los trabajadores, Centros de Trabajo (patrón), así como las obligaciones de enteros al Instituto FONACOT, no sufrirán cambio en sus fechas, aplicación, ni convenios derivados de la actualización de registro.

12. En caso de un cambio de razón social, sustitución patronal, fusión o escisión de un Centro de Trabajo (patrón) afiliado al Instituto FONACOT, se considerará para efecto de la antigüedad del Centro de Trabajo (patrón), el de la empresa original para que los trabajadores cuenten con el acceso al crédito.

13. Para las operaciones de fusión, escisión o sustitución patronal, cuando la empresa que subsiste no cuente con número de afiliación registrado en el sistema de crédito institucional, será necesario que ingresen al Micrositio, si el Centro de Trabajo (patrón) que subsiste cuenta con el mismo registro patronal, debe apegarse a lo dispuesto en el Procedimiento Específico de Actualización de CT.

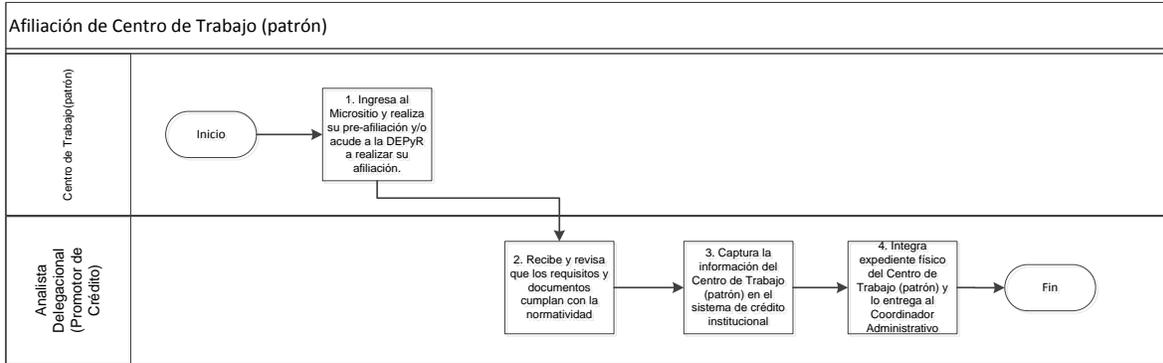
14. Cuando el registro patronal del Centro de Trabajo (patrón) cambie, se considera como nuevo y si no se encuentra registrado en el sistema de crédito institucional, deberá efectuar su proceso de preafiliación mediante el Micrositio.

#### **Procedimiento**

<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>
➤ Solicitud de Afiliación de Centro de Trabajo (patrón).	➤ Afiliación de Centro de Trabajo (patrón) e integración de expediente.

<b>Afiliación de Centro de Trabajo (patrón)</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de Actividades</b>
Centro de Trabajo (patrón)	1. Ingresa al Micrositio y realiza su pre-afiliación y/o acude a la DEPyR a realizar su afiliación, para ambos casos presentando los requisitos y la documentación requerida por el Instituto.
Analista Delegacional (de Promoción)	2. Recibe y revisa que los requisitos y documentos cumplan con la normatividad. 3. Captura la información del Centro de Trabajo (patrón) en el Sistema de Crédito Institucional, para generar su afiliación. 4. Integra expediente físico del Centro de Trabajo (patrón) y lo entrega al Coordinador Administrativo, para iniciar con el proceso de envío al archivo institucional.
Termina Procedimiento.	

**Diagrama de Flujo**



**Material informativo Políticas**

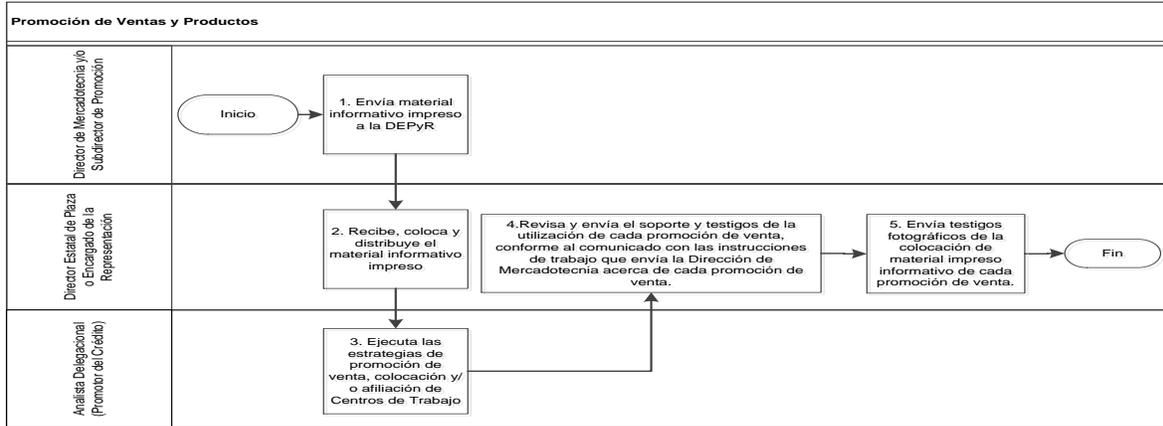
1. Las DEPyR están obligadas a llevar a cabo las promociones de venta y de productos.
  - ✓ Emplear el material informativo impreso de estas promociones de venta y productos que se les proporciona.
  - ✓ Cumplir con la mecánica correspondiente definida para cada promoción de venta.
  - ✓ Concentrar y enviar la evidencia que soporte la implementación de las promociones de venta y de productos.
2. El Director Estatal y de Plaza será el responsable de asegurar el envío de la evidencia al Director de Mercadotecnia que soporte la implementación de las promociones de venta y de productos.
3. Las DEPyR no deberán modificar o no emplear el material informativo impreso designado para cada promoción.
4. Las DEPyR deberán utilizar el material designado para cada promoción de venta durante la vigencia de la misma apegándose a lo establecido en el Procedimiento Especifico de Distribución de Material Impreso y Artículos Promocionales.
5. Las DEPyR están obligadas a promover la firma de convenios de colaboración y afiliación de Centros de Trabajo apartado A y B que marca la Constitución Política, apegándose a lo establecido en el Procedimiento Especifico de Convenios.
6. Ninguna DEPyR podrá mandar a producir material impreso sin la previa autorización de la Dirección de Mercadotecnia.
7. Las DEPyR podrán proponer la participación del Instituto en eventos locales que serán analizados por la Dirección de Mercadotecnia, para considerar su viabilidad y en su caso ser autorizados, apegándose a lo establecido en el Procedimiento Especifico de Participación en Eventos.

**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Envío de material informativo.	➤ Utilización adecuada del material informativo.

Promoción de Ventas y Productos	
Responsable	Descripción de Actividades
Director de Mercadotecnia y/o Subdirector de Promoción	1. Envía material informativo impreso a la DEPyR.
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	2. Recibe, coloca y distribuye el material informativo impreso.
Analista Delegacional (de Promoción)	3. Ejecuta las estrategias de promoción de venta, colocación y/o afiliación de Centros de Trabajo.
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	4. Revisa y envía el soporte y testigos de la utilización de cada promoción de venta, conforme al comunicado con las instrucciones de trabajo que envía la Dirección de Mercadotecnia acerca de cada promoción de venta. 5. Envía testigos fotográficos de la colocación de material impreso informativo de cada promoción de venta.
Termina Procedimiento.	

**Diagrama de Flujo**

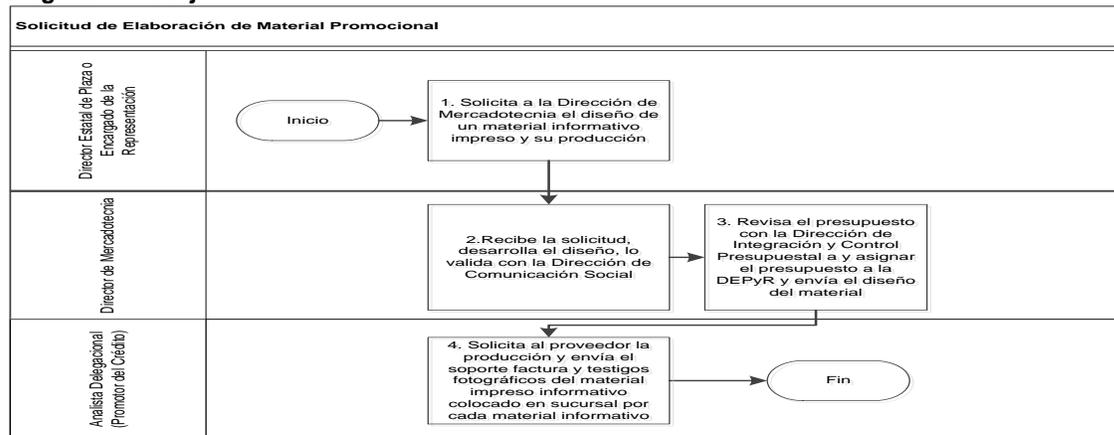


**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Solicitud de producción de material promocional.	➤ Elaboración del material promocional.

Solicitud de Elaboración de Material Promocional	
Responsable	Descripción de Actividades
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	1. Solicita a la Dirección de Mercadotecnia el diseño de un material informativo impreso y su producción.
Director de Mercadotecnia	2. Recibe la solicitud, desarrolla el diseño, lo valida con la Dirección de Comunicación Social. 3. Revisa el presupuesto con la Dirección de Integración y Control Presupuestal a fin de asignar el presupuesto a la DEPyR y envía el diseño del material.
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	4. Solicita al proveedor la producción del material y envía el soporte factura y testigos fotográficos del material impreso informativo, colocado en sucursal por cada material informativo. Termina Procedimiento.

**Diagrama de Flujo**

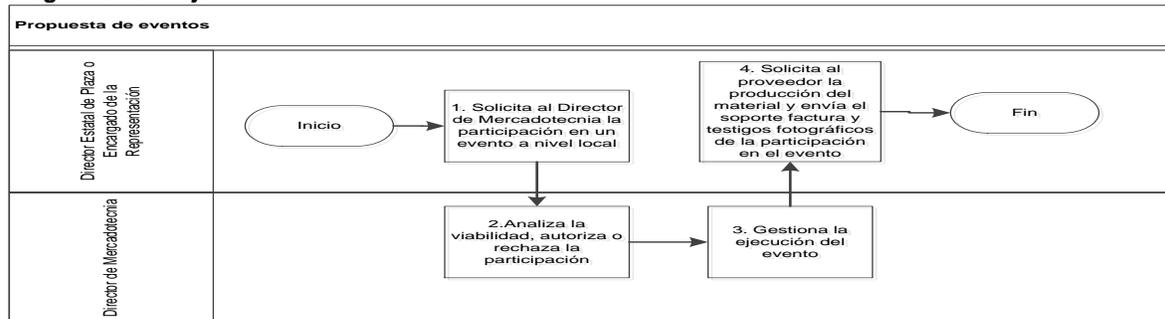


**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Solicitud de participación en eventos.	➤ Participación en eventos.

Propuesta de eventos	
Responsable	Descripción de Actividades
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	1. Solicita al Director de Mercadotecnia la participación en un evento a nivel local.
Director de Mercadotecnia	2. Analiza la viabilidad, autoriza o rechaza la participación. Si lo autoriza solicita a la DEPyR la documentación necesaria para llevar a cabo el procedimiento apegado a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. 3. Gestiona la ejecución del evento.
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	4. Solicita al proveedor la producción del material y envía el soporte factura y testigos fotográficos de la participación en el evento. Termina Procedimiento.

**Diagrama de Flujo**

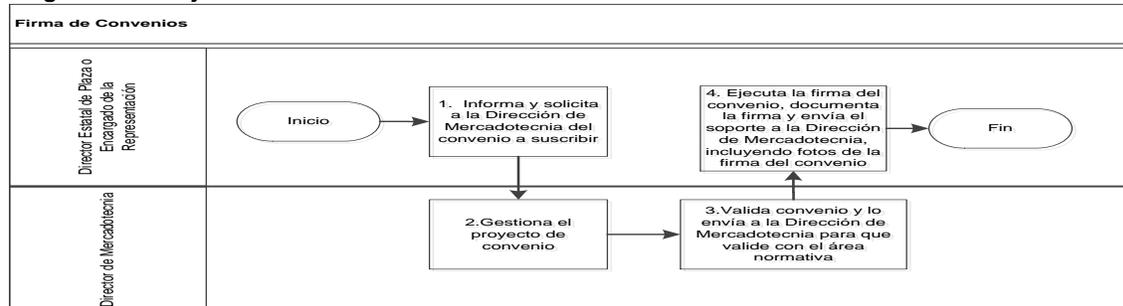


**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Solicitud de firma de convenio.	➤ Firma de convenio.

Firma de Convenios	
Responsable	Descripción de Actividades Firma de Convenios
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	1. Informa y solicita a la Dirección de Mercadotecnia del convenio a suscribir.
Director de Mercadotecnia	2. Gestiona el proyecto de convenio. <i>En caso de que el convenio sea suscrito por la Dirección General, el DEPyR deberá seguir el protocolo que la Dirección General establezca.</i>
Director Estatal de Plaza o Encargado de la Representación	3. Gestiona la validación del convenio con la contraparte a suscribir el documento y lo envía a la Dirección de Mercadotecnia para que valide con el área normativa del Instituto FONACOT. 4. Ejecuta la firma del convenio, documenta la firma y envía el soporte a la Dirección de Mercadotecnia, incluyendo fotos de la firma del convenio. Termina Procedimiento.

**Diagrama de Flujo**



### Registro del Trabajador

Con el registro de la información del trabajador, el sistema de crédito institucional le asigna un número de identificación el cual sirve para la trazabilidad de su actividad crediticia.

#### Políticas

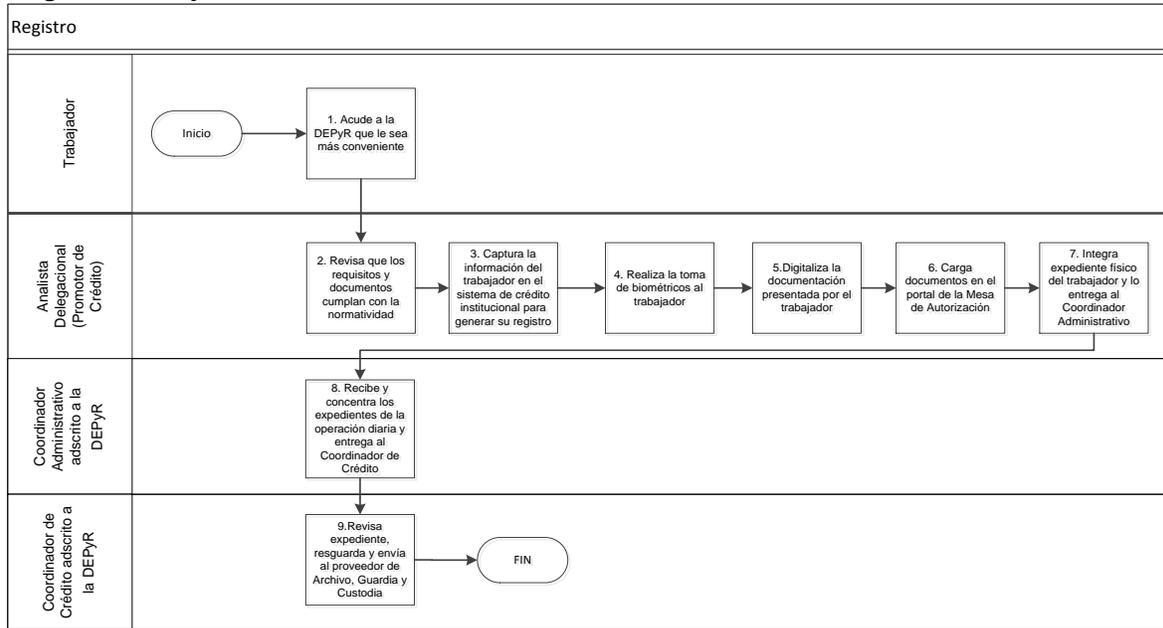
1. Los analistas delegacionales (de Promoción) deberán atender a los trabajadores con profesionalismo, amabilidad y con la debida diligencia en los trámites o consultas que realicen.
2. Los analistas delegacionales (de Promoción) que participen en la promoción del crédito en el Instituto FONACOT estarán impedidos para participar en la aprobación de los créditos en los que sean los responsables de su registro o trámite.
3. El crédito FONACOT será otorgado a todo aquel trabajador que cumpla con las políticas, requisitos y documentos establecidos por el Instituto.
4. El registro del trabajador se realizará únicamente en las ventanillas autorizadas por el Instituto FONACOT.
5. Los trabajadores que así lo decidan y cuenten con E.Firma, podrán realizar directamente el trámite de registro vía internet.
6. Los analistas delegacionales (de Promoción) serán responsables de la revisión de la documentación que presente el trabajador, a fin de constatar que cumple con la normatividad vigente contenida en el Procedimiento Específico de Registro de Trabajador.
7. Cuando un analista delegacional (de Promoción) detecte una presunta suplantación de identidad en el registro del trabajador, el Director Estatal o de Plaza o Coordinador Administrativo lo comunicará de forma inmediata, en apego al Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito (Autorización y tarjeta propia).
8. Los analistas delegacionales (de Promoción) serán responsables del correcto y veraz registro de la información del trabajador en el sistema de crédito institucional e integración debida de la documentación.
9. Los analistas delegacionales (de Promoción) serán responsables de la integridad de la información, así como del expediente de crédito físico, mientras se encuentre bajo su cuidado, custodia o resguardo.

#### Para Empleados del Instituto FONACOT

1. El crédito será otorgado a todo aquel empleado del Instituto que cumpla con los requisitos y documentos establecidos.
2. El registro del empleado del Instituto se realizará únicamente en las ventanillas autorizadas por el Instituto FONACOT.

Entrada	Salida
➤ Solicitud de crédito del trabajador.	➤ Registro del trabajador e integración de expediente.

Registro del Trabajador	
Responsable	Descripción de Actividades
Trabajador	1. Acude a la DEPyR que le sea más conveniente.
Analista Delegacional (de Promoción)	2. Revisa que los requisitos y documentos cumplan con la normatividad. 3. Captura la información del trabajador en el sistema de crédito institucional para generar su registro. 4. Realiza la toma de biométricos al trabajador. 5. Digitaliza la documentación presentada por el trabajador. 6. Carga documentos en el portal de la Mesa de Control. 7. Integra expediente físico del trabajador y lo entrega al Coordinador Administrativo.
Coordinador Administrativo adscrito a la DEPyR	8. Recibe y concentra los expedientes de la operación diaria y entrega al Coordinador de Crédito.
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	9. Revisa expediente, resguarda y envía al proveedor de Archivo, Guardia y Custodia.
Termina Procedimiento	

**Diagrama de Flujo****Expedientes de Crédito  
Políticas**

1. El Instituto FONACOT incluye en el presente Manual de Crédito los requisitos de integración y mantenimiento de los expedientes con que deberán contar para cada tipo de operación que celebren con sus deudores, acreditados o contrapartes, según corresponda, en términos de lo señalado en las disposiciones del presente título.

2. Los expedientes de cada crédito integrado, se encuentran de manera física así como electrónica, los cuales se encuentran disponibles para consulta del personal debidamente facultado, así como de la Comisión.

3. La documentación integrante de los expedientes de crédito se encuentra bajo resguardo de un prestador de servicio de administración, archivo, guarda y custodia, para lo cual el Instituto FONACOT cuenta los controles que permiten conocer en todo momento la ubicación de cada uno de los documentos que integren el expediente.

4. La Subdirección General de Crédito es la responsable de la contratación, supervisión y evaluación del prestador del servicio de administración, archivo, guarda y custodia de expedientes de crédito y Centros de Trabajo (patrón).

5. El Instituto FONACOT integra un expediente para cada tipo de operación crediticia que celebra con cada trabajador y/o acreditado durante la vigencia de los créditos o incluso posteriormente, durante el proceso de cobranza o recuperación para aquellas operaciones vencidas, con la información y documentación que corresponda.

Los expedientes de los trabajadores y de Centros de Trabajo (patrón), deben integrarse con la documentación soporte indicada en el Procedimiento Específico de Integración de Expedientes.

6. Los expedientes de los trabajadores y de Centros de Trabajo (patrón) deben permanecer resguardados en un lugar seguro dentro de las instalaciones de las DEPyR, hasta su envío al Prestador de Servicios de Administración, Archivo, Guarda y Custodia.

7. El plazo de conservación de los expedientes de crédito se ajustará a las disposiciones legales y administrativas aplicables. Lo anterior, incluso una vez aplicados los castigos o quebrantos que, en su caso, determine el Instituto FONACOT en apego a criterios contables y hasta que se agoten las gestiones de cobranza y recuperación.

8. La información y documentación contenida en el expediente se mantiene actualizada conforme a las Disposiciones y a las políticas internas del Instituto FONACOT, para lo cual se cuentan con mecanismos de control y verificación que permiten detectar, en su caso, faltantes y los procedimientos para su regularización y acopio. Al efecto, el Instituto FONACOT designa al personal responsable de integrar y actualizar los expedientes, así como de controlar el servicio (proveedor) de administración, archivo, guarda y custodia.

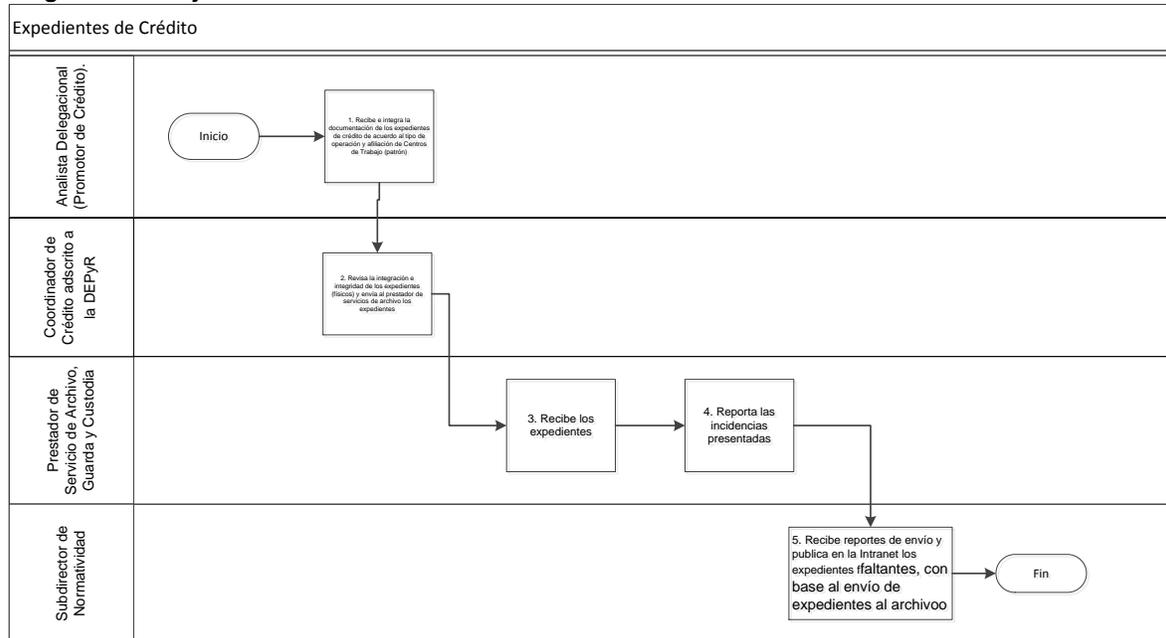
9. En caso de que se extravíe un expediente, se procede a levantar acta administrativa, turnando la misma con los antecedentes del caso al OIC en el Instituto FONACOT para deslindar presuntas responsabilidades de los servidores públicos involucrados, en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; en caso de que existan elementos que permitan suponer el uso indebido de dicha documentación se dará aviso a la Dirección de lo Contencioso para que, de contar con los elementos suficientes, inicie las acciones que correspondan.

**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Integración de expedientes.	➤ Envío de expedientes al archivo.

Expedientes de Crédito	
Responsable	Descripción de Actividades
Analista Delegacional (de Promoción).	1. Recibe e integra la documentación de los expedientes de crédito de acuerdo al tipo de operación y afiliación de Centros de Trabajo (patrón).
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	2. Revisa la integración e integridad de los expedientes (físicos) y envía al prestador de servicios de archivo los expedientes.
Prestador de Servicio de Administración, Archivo, Guarda y Custodia	3. Recibe físicamente los expedientes para su archivo. 4. Reporta por medio electrónico al Subdirector de Normatividad las incidencias presentadas en los expedientes de crédito y Centros de Trabajo (patrón) recibidos.
Subdirector de Normatividad	5. Recibe los reportes y publica en la intranet los expedientes faltantes para llevar a cabo el seguimiento con las DEPyR con base al envío de expedientes al archivo.
Termina Procedimiento	

**Diagrama de Flujo**



**8.1.2 EVALUACIÓN Y APROBACIÓN**

El Instituto FONACOT, a través del sistema de crédito institucional realiza la evaluación del crédito mediante la consulta de la información de los trabajadores capturada en la etapa de registro y en las Bases de Datos Externas (PROCESAR, SIC, etc.), cumpliendo con las políticas que a continuación se detallan y en apego a la normatividad establecida, a fin de continuar con la siguiente etapa para la aprobación o rechazo del crédito.

El Instituto FONACOT, a través del sistema de crédito institucional, aprueba o rechaza ... los créditos derivados de la evaluación paramétrica efectuada por el sistema dentro del esquema de Crédito Seguro, con base en la información registrada y la documentación presentada por el trabajador, una vez verificada la procedencia tanto de la información como de la documentación recibida por parte o vinculada al solicitante; excepcionalmente, la Mesa revisará y determinará si libera el recursos

**Políticas**

1. El sistema de crédito institucional ajusta de manera automática el monto y plazo de los créditos a aprobar, con base a los siguientes aspectos:

- ✓ La solvencia del solicitante del crédito.
- ✓ La experiencia de pago del trabajador y/o acreditado, obtenida a través del Reporte emitido por las SIC.
- ✓ Antigüedad del trabajador y/o acreditado que sea mayor a un año, obtenida a través de la consulta a las Bases de Datos Externas y/o la registrada en el sistema de crédito institucional.

✓ La capacidad de pago a través de los ingresos reflejados en el recibo de nómina presentado por el trabajador, así como la consulta a bases de datos externas (PROCESAR, etc.), estimando la capacidad de pago, considerando los ingresos del trabajador y las deducciones presentadas en el recibo de nómina.

✓ Las referencias personales mínimas requeridas en el manual de crédito, para comprobar la identidad y otros datos personales del trabajador.

2. La capacidad de descuento del trabajador se determina por el número de SMM que percibe el trabajador, lo cual no deberá exceder de un descuento mayor del 10% para los que perciban un SMM y hasta el 20% cuando perciban un salario superior a un SMM.

3. Para personas menores de 18 años, se les podrá otorgar crédito, siempre y cuando los mismos se encuentren emancipados conforme lo señala el artículo 641 del Código Civil Federal y el artículo 23 de la Ley Federal del Trabajo.

4. ....

5. La aprobación del crédito se realizará de forma automática únicamente a través del sistema de crédito institucional.

6. En los casos de Centros de Trabajo para los que la Dirección de Crédito compruebe de manera razonable que existen inconsistencias en los registros de pagos a la Seguridad Social que arrojen errores en las consultas, también podrá solicitar a la DTI su desmarcaje en forma temporal.

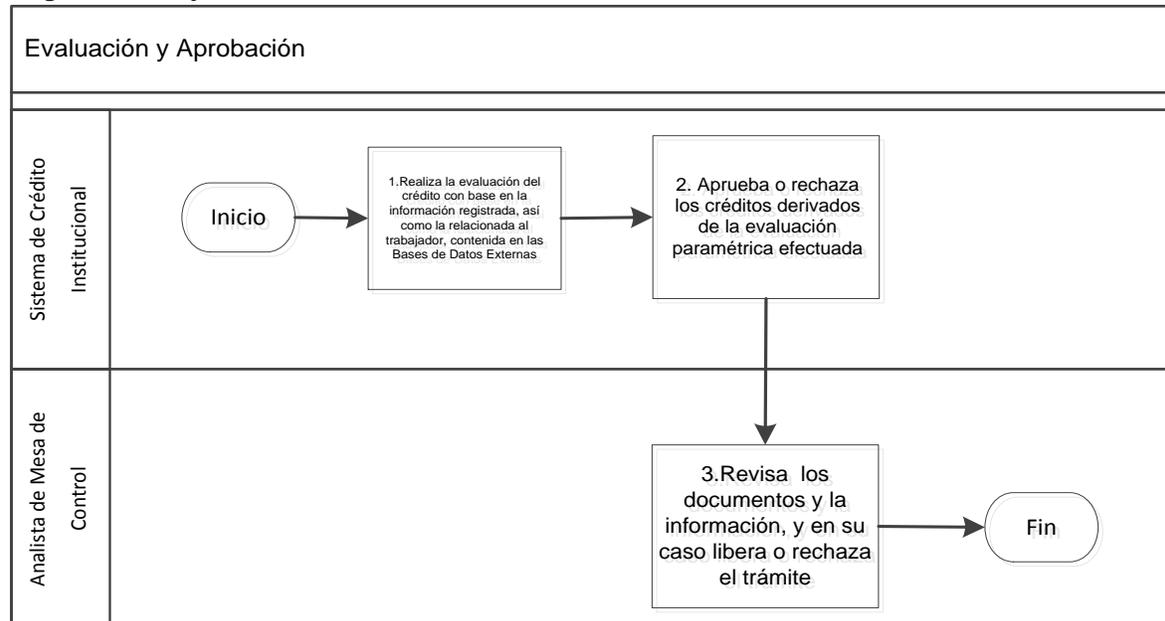
**Nota:** Se eliminan 3 (tres) palabras y cuatro renglones concernientes a la revisión de los créditos y niveles de riesgo de la evaluación y aprobación, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Registro del trabajador e integración de expediente.	➤ Aprobación del crédito.

<b>Evaluación y Aprobación</b>	
Responsable	Descripción de Actividades
Sistema de Crédito Institucional	1. Realiza la evaluación del crédito con base en la información registrada, así como la relacionada al trabajador, contenida en las Bases de Datos Externas (PROCESAR, SIC, etc.). 2. Aprueba los créditos derivados de la evaluación paramétrica efectuada.
Analista de Mesa de Control	3. Revisa los documentos y la información, y en su caso libera los recursos o rechaza el trámite. <i>En su caso de haber inconsistencias en la información se notifica el rechazo al analista delegacional (promotor de crédito).</i>
Termina Procedimiento	

**Diagrama de Flujo**



### 8.1.3 CONTROL E INSTRUMENTACIÓN

El Instituto FONACOT, como parte de la formalización de la originación de créditos, realiza una función de control de la actividad crediticia en un área independiente de las áreas de promoción, La cual se encargará de rechazar, o en su caso liberar el recurso de aquellos trámites de crédito que presenten inconsistencias y/o excepciones ..... , cumpliendo con las siguientes políticas.

#### Políticas

1. La Mesa de Control, como resultado ..... efectuado por el sistema de crédito institucional, realiza la validación de los créditos aprobados y que fueron seleccionados ..... , respecto a la información registrada, como la documentación presentada, para en su caso liberar los recursos del crédito o su rechazo.

2. La Mesa de Control libera el recurso o rechazará la liberación del recurso de aquellos trámites de créditos que presenten inconsistencias y/o excepciones (.....) o que fueron seleccionados por el sistema en forma automática como resultado de la validación de la información registrada y de la documentación presentada por el trabajador.

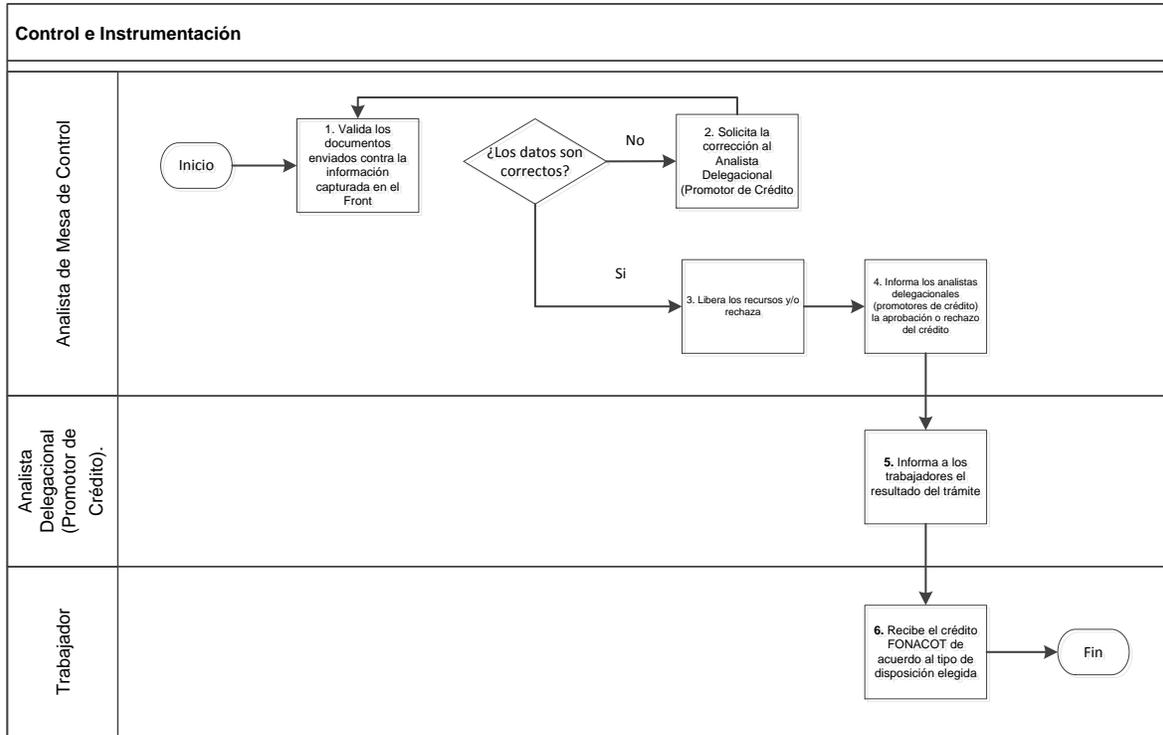
**Nota:** Se eliminan 23 (veintitrés) palabras concernientes a la revisión de los créditos FONACOT del control e instrumentación, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

#### Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Crédito aprobado por el sistema de crédito institucional.	➤ En su caso, revisión del cumplimiento de condiciones y documentación digitalizada del crédito para liberar los recursos.

Control e Instrumentación	
Responsable	Descripción de Actividades
Analista de Mesa de Control	1. Valida los documentos digitalizados enviados contra la información capturada en el Front. <i>Si los datos no son correctos continúa actividad No. 2, en caso de ser correctos continúa actividad No. 3.</i> 2. Solicita la corrección al Analista Delegacional (de Promoción). 3. Libera los recursos y/o rechaza. 4. Informa los analistas delegacionales (de Promoción) la liberación de los recursos o rechazo del trámite mediante el sistema de crédito institucional.
Analista Delegacional (de Promoción).	5. Informa a los trabajadores el resultado del trámite.
Acreditado	6. Recibe el crédito FONACOT de acuerdo al tipo de disposición elegida. Termina Procedimiento

**Diagrama de Flujo**



**8.1.4 REESTRUCTURAS, RENOVACIONES Y PLANES DE SALIDA**

Toda reestructuración o renovación de crédito se realiza de común acuerdo con el acreditado respectivo, pasando por las distintas etapas del proceso crediticio de la originación.

**A. REESTRUCTURAS**

**Políticas**

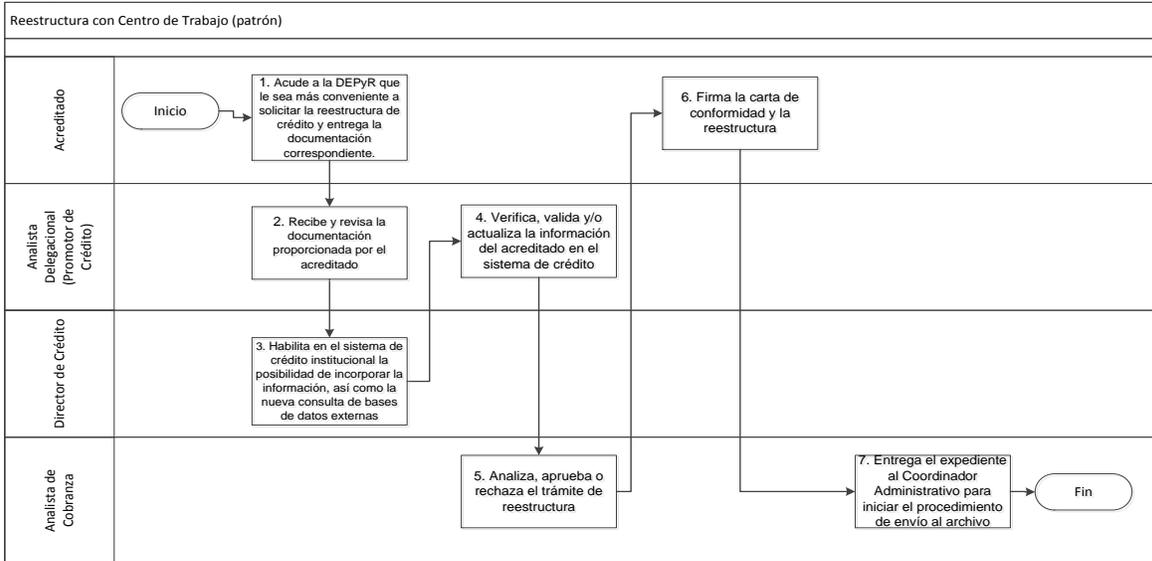
1. Se podrán reestructurar los créditos de los acreditados que presenten una reducción de sus ingresos u otros descuentos con mayor prelación legal y deseen cubrir el crédito previamente adquirido con el Instituto con una cuota mensual menor.
2. No se podrá reestructurar un crédito que con anterioridad haya sido reestructurado.
3. Cualquier cambio a los términos y condiciones que hubieren sido pactados en un crédito, derivados de reestructuras, incumplimientos o por falta de capacidad de pago, será motivo de una nueva evaluación y aprobación, debiéndose seguir al efecto, los procedimientos contenidos en el presente Manual de Crédito para este tipo de casos.

**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Solicitud de Reestructura de Crédito.	➤ Reestructura y Expediente de Crédito.

Reestructuras	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR que le sea más conveniente a solicitar la reestructura de crédito y entrega la documentación correspondiente.
Analista Delegacional (de Promoción)	2. Recibe y revisa la documentación proporcionada por el acreditado.
Analista de la Subdirección de Operaciones	3. Habilita en el sistema de crédito institucional la posibilidad de incorporar la información, así como la nueva consulta de bases de datos externas.
Analista Delegacional (de Promoción)	4. Revisa y/o actualiza la información en el sistema de crédito institucional.
Analista Delegacional (de Cobranza)	5. Analiza, aprueba o rechaza el trámite de reestructura.
Acreditado	6. Firma la carta de conformidad y la reestructura.
Analista Delegacional (de Promoción)	7. Integra el expediente y entrega al Coordinador Administrativo para iniciar el procedimiento de envío al archivo.
Termina Procedimiento	

**Diagrama de Flujo**



**B. RENOVACIONES**

**Políticas**

1. Los acreditados pueden renovar sus créditos con saldo, mediante un nuevo crédito al mismo o menor plazo que autorice el Instituto con la tasa de financiamiento que corresponda por cada plazo, sin cargo de accesorios.
2. Podrán ser renovados los créditos que cumplan con las condiciones establecidas en el porcentaje de capital pagado que equivale a una tercera parte del plazo del crédito, que no presenten cuotas pendientes de pago y que no hayan ejercido la cobertura por pérdida de empleo del seguro de crédito.
3. El monto y plazo del nuevo crédito autorizado por renovación estará determinado por el nivel de riesgo que presente su Centro de Trabajo (patrón).
4. Los nuevos créditos otorgados derivados de la renovación, conservarán la cobertura del seguro.

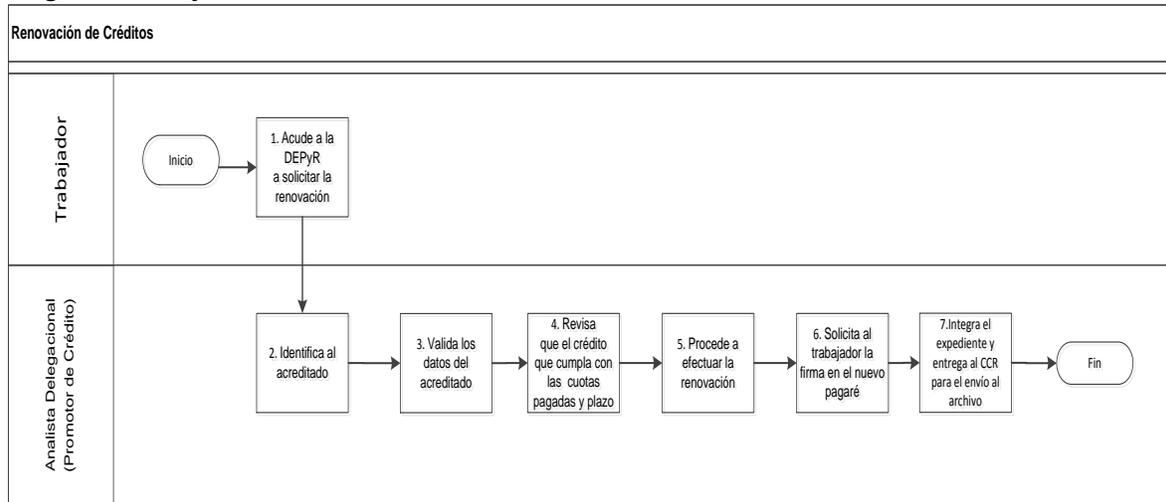
**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Crédito autorizado que cumple con las cuotas y plazo para su renovación.	➤ Renovación de crédito.

Renovaciones	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR que le sea más conveniente a solicitar la renovación de crédito y entrega la documentación correspondiente.
Analista Delegacional (de Promoción)	2. Identifica al acreditado solicitando su identificación oficial vigente con fotografía y firma. 3. Valida los datos del acreditado en el sistema de crédito y que esté en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado y en ..... 4. Revisa en el sistema de crédito institucional que el crédito cumpla con las políticas establecidas para renovación de crédito. 5. Procede a efectuar la renovación en el sistema de crédito. 6. Solicita al acreditado la firma en el nuevo pagaré. 7. Integra el expediente y entrega al Coordinador Administrativo para iniciar el procedimiento de envío al archivo.
Termina Procedimiento	

**Nota:** En el numeral 3 se eliminan 2 (dos) palabras concernientes al estatus de renovación de crédito, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

**Diagrama de Flujo**



**C. PLAN DE SALIDA "20/20/20"**

El Plan 20/20/20 consiste en que el acreditado realiza un pago inicial del 20% de su saldo insoluto, el Instituto FONACOT no le cobrará mora y le reestructura el 80% restante hasta en 20 meses sin intereses, con mensualidades iguales y un descuento del 20% en cada pago oportuno. En caso de que el acreditado con anterioridad haya realizado una reestructura de ese mismo crédito o créditos, no podrá optar por este plan.

**Políticas**

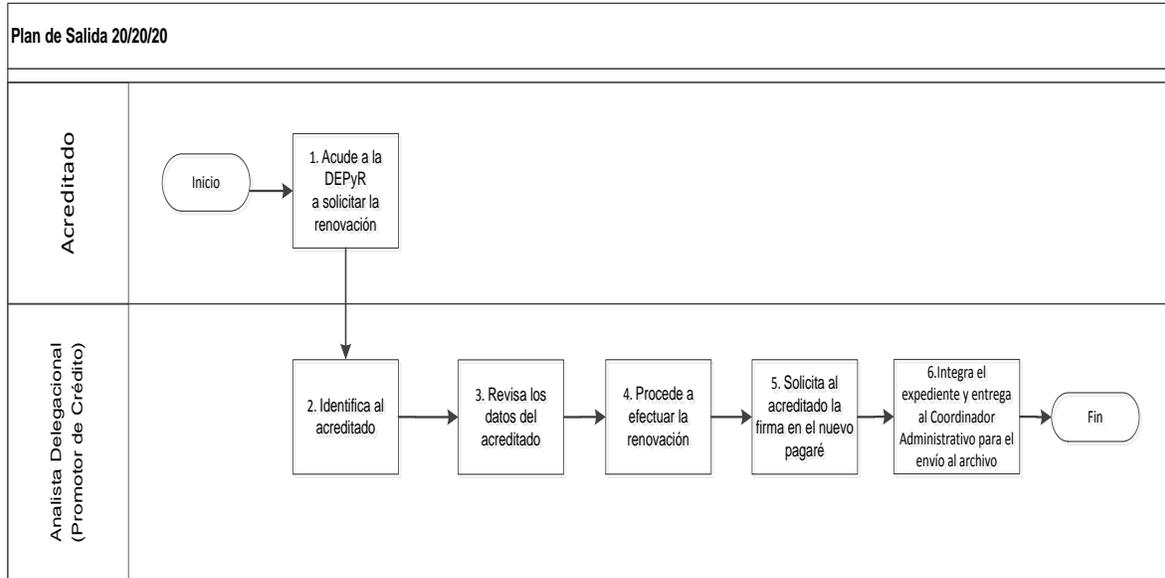
1. El plan de salida sólo aplicará después de haber utilizado las 6 mensualidades que ofrece la cobertura del Seguro de Pérdida de Empleo.
2. El acreditado que no realice pagos completos en tiempo y forma, perderá el beneficio del descuento de 20% en los pagos vencidos y subsecuentes.
3. En caso de que el acreditado se encuentre asignado a un PESC Extrajudicial, se pagará el porcentaje que determine el Instituto FONACOT de los gastos de cobranza sobre el importe real pagado. Los ahorros y beneficios que el Instituto FONACOT ofrece al trabajador, se aplicarán cuando éste haya realizado el pago correspondiente.

**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Solicitud de plan de salida 20/20/20 por parte de Acreditado.	➤ Generación del plan de salida 20/20/20.

Plan de Salida 20/20/20	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR que le sea más conveniente a solicitar el plan de salida y entrega la documentación correspondiente.
Analista Delegacional (de Promoción)	2. Identifica al acreditado solicitando su identificación oficial vigente con fotografía y firma. 3. Revisa los datos del acreditado en el sistema de crédito institucional. 4. Procede a efectuar el plan de salida 20/20/20 en el sistema de crédito institucional. 5. Solicita al acreditado la firma en el nuevo pagaré. 6. Integra el expediente y entrega al Coordinador Administrativo para iniciar el procedimiento de envío al archivo.
Termina Procedimiento	

**Diagrama de Flujo**



**D. PLAN DE SALIDA "70/30"**

El plan de salida 70/30 está dirigido al segmento de acreditados que perdieron su relación laboral y desean liquidar el total del adeudo en una sola exhibición. Para tal efecto, el Instituto otorga una quita del 30 por ciento del capital y se le condonan además intereses moratorios y, en su caso, gastos de cobranza que pudieran existir, sin penalizar por ello al trabajador en su historial crediticio.

**Políticas**

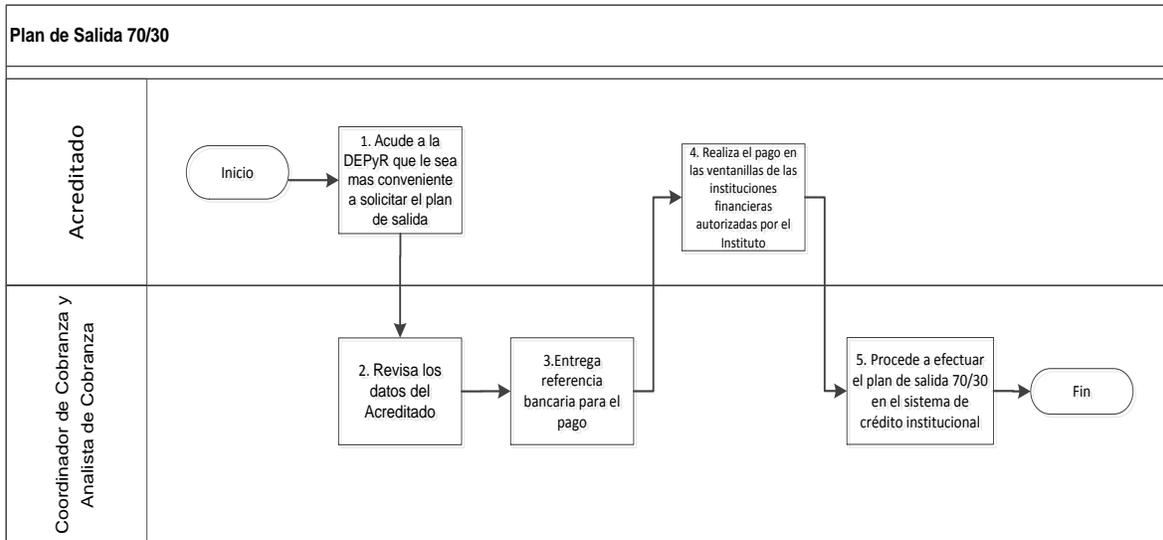
1. El acreditado podrá liquidar el adeudo mediante el pago del 70% del crédito de forma inmediata, sin necesidad de utilizar la cobertura del seguro de pérdida del empleo y con la liquidación total del adeudo en una sola exhibición.
2. Se condonarán los intereses moratorios generados y le aplica una quita del 30% del saldo restante sin penalización ante las Sociedades de Información Crediticia.

**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Solicitud de plan de salida 70/30 por parte de acreditado.	➤ Generación del plan de salida 70/30.

Plan de Salida 70/30	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR que le sea más conveniente a solicitar el plan de salida.
Coordinador de Cobranza y Analista Delegacional (de Cobranza)	2. Revisa los datos del acreditado en el sistema de crédito institucional y genera referencia bancaria. 3. Entrega referencia al acreditado para el pago.
Acreditado	4. Realiza el pago en las ventanillas de las instituciones financieras autorizadas por el Instituto.
Coordinador de Cobranza y Analista Delegacional (de Cobranza)	5. Procede a efectuar el plan de salida 70/30 en el sistema de crédito institucional. Termina Procedimiento

**Diagrama de Flujo**



**8.2 ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO**

El proceso de administración de crédito se integra de las siguientes etapas:



**8.2.1 Seguimiento**

El Instituto FONACOT da seguimiento permanente a cada uno de los créditos de su cartera, allegándose de toda aquella información relevante que indique la situación de los créditos en cuestión, de las garantías, en su caso, cuidando que conserven la proporción mínima que se hubiere establecido y de los garantes, como si se tratara de cualquier otro acreditado; de lo anterior la Subdirección General de Recuperación y Cartera es la responsable de llevar a cabo dicha función.

**Políticas**

1. La recuperación de los créditos FONACOT otorgados, se debe realizar de conformidad con los artículos 97 fracción IV, 103 Bis, 110 fracción VII, 132 fracciones XXVI y XXVI Bis de la Ley Federal del Trabajo; el Instituto tiene la facultad de realizar, a través de los Centros de Trabajo (patrón), deducciones al salario de los trabajadores por concepto del crédito FONACOT, generando las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos para que los Centros de Trabajo (patrón) programen y retengan las amortizaciones mensuales del crédito FONACOT.

2. El Centro de Trabajo (patrón) debe retener y enterar los pagos de los créditos de sus trabajadores dentro de la fecha límite de pago indicado en la Cédula de Notificación de Altas y Pagos; la cual será definida como el quinto día hábil de cada mes o en su caso el plazo que autorice el Instituto. En caso de no hacerlo en tiempo, será acreedor a la pena convencional fijada contractualmente entre el Instituto FONACOT y el Centro de Trabajo (patrón)

3. El Instituto FONACOT sólo recibe pagos mediante el uso de las instituciones bancarias, a través de la referencia generada en las plataformas tecnológicas que el Instituto determine, pago con cheques y/o los medios de pago alternativos que para estos fines establezca.

4. Los Centros de Trabajo (patrón) no deben efectuar los descuentos a sus trabajadores en los siguientes casos:

- ✓ Separación definitiva del trabajador;
- ✓ Suspensión u otorgamiento de permiso sin goce de sueldo al trabajador;
- ✓ Estallamiento de huelga;
- ✓ Incapacidad del trabajador;
- ✓ En caso de mandamiento de autoridad administrativa o judicial.
- ✓ Cualquier otra causa que interrumpa, concluya o modifique la relación laboral con el trabajador.

5. En caso de que el Centro de Trabajo (patrón) no realice los descuentos debido a separación definitiva, suspensión u otorgamiento de permiso sin goce de sueldo, incapacidad permanente total o cualquier otra causa que interrumpa o concluya la relación laboral con el trabajador; deberá informar al Instituto mediante medios electrónicos o a través del Portal de Centros de Trabajo (patrón) vía Internet en [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx).

6. En los supuestos señalados anteriormente, el Centro de Trabajo (patrón), se obliga a dar aviso al Instituto FONACOT por escrito o por medios electrónicos en el plazo establecido en el contrato o convenio de afiliación y demás normatividad que emita el Instituto., así como proporcionarle los sustentos documentales relativos en el mismo término, respondiendo solidariamente al crédito, en caso de incumplimiento a esta obligación.

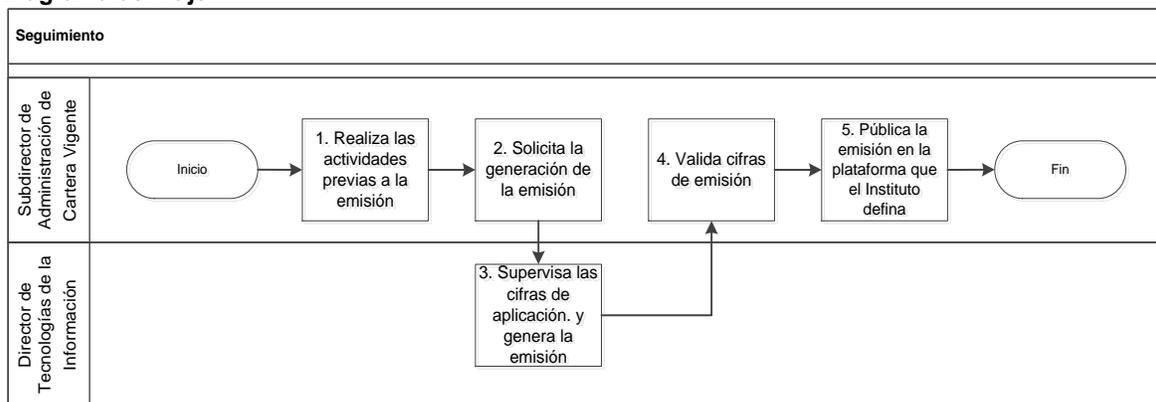
7. Los trabajadores que recuperan la relación laboral en un Centro de Trabajo (Patrón) afiliado y que cuenten con un adeudo por créditos o reestructuras con el Instituto, no se les registra ni se les cobra los intereses moratorios que hubieran generado durante el tiempo que estuvieron sin Centro de Trabajo (patrón).

### Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Verificación de los pagos “aplicados” o “no aplicados” a las carteras correspondientes.	➤ Publicación de emisión en la plataforma que el Instituto defina.

Seguimiento	
Responsable	Descripción de Actividades
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	1. Realiza las actividades previas a la emisión. 2. Solicita la generación de la emisión.
Director de Tecnologías de la Información	3. Supervisa las cifras de aplicación y genera la emisión.
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	4. Valida cifras de emisión. 5. Publica la emisión en la plataforma que el Instituto defina. Termina Procedimiento

### Diagrama de Flujo



### 8.2.2 Control

El Instituto FONACOT lleva a cabo un control sobre los créditos otorgados a partir de la información recabada en el seguimiento. En el presente Manual se indican aquellas acciones generales que se derivarán de situaciones previamente definidas, por lo que el Instituto FONACOT establece a través de la Dirección de Cobranza una clasificación de cartera que indica el tratamiento que se le dará a los Centros de Trabajo (patrón), acreditados, las áreas o funcionarios responsables de dichas acciones, así como los objetivos en tiempo y resultados que deriven en un cambio en la clasificación.

**Políticas**

1. 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 a 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.

2. El Instituto FONACOT a través de la Dirección de Cobranza da seguimiento periódico del comportamiento de pagos de todos aquellos Centros de Trabajo (patrón) y acreditados que no se encuentren al corriente en sus pagos.

3. El Instituto FONACOT a través de la Dirección de Información y Control de Cartera 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).

4. El Instituto FONACOT a través de la Dirección de Información y Control de Cartera 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.

**8.2.3 Recuperación Administrativa****Recuperación Administrativa a Centros de Trabajo (patrón)**

El Instituto FONACOT realiza funciones de recuperación administrativa, mismas que son gestionadas por la Dirección de Cobranza y por PSEC, quienes llevarán a cabo los procedimientos de cobranza administrativa y extrajudicial requeridos en el presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT.

**Políticas**

1. El Instituto FONACOT da seguimiento a los Centros de Trabajo (patrón) a fin de que realicen el entero de las amortizaciones de los créditos FONACOT, en apego a los convenios y contratos de afiliación y demás normatividad que emita el Instituto, a través de la Emisión de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos y de referencias bancarias para acreditado.

2. El Instituto FONACOT implementa estrategias por áreas independientes de las unidades de negocio, a fin de llevar a cabo las gestiones correspondientes a aquellos Centros de Trabajo (patrón) y acreditados que no han cumplido con los términos y condiciones de sus obligaciones.

**A. Recuperación Centros de Trabajo (patrón)****a. Asignación y Gestión de Cobranza Administrativa**

3. Para los casos de Centros de Trabajo (patrón) con impago, el sistema de crédito institucional genera el cálculo de la pena convencional y accesorios aplicables a la cartera, en apego a las condiciones pactadas en los contratos, convenios o lineamientos de afiliación correspondientes y demás instrumentos normativos que para tal efecto se emitan.

4. La Dirección de Cobranza supervisa el seguimiento de la administración de cartera de Centros de Trabajo (patrón) en impago, hasta su recuperación y/o su traspaso a la Cobranza Extrajudicial, dentro de los plazos señalados en los procedimientos que para tal efecto autoricen los Comités correspondientes.

5. El Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR dará seguimiento del comportamiento de pagos hasta su regularización, respecto de todos aquellos Centros de Trabajo (patrón) que presenten un comportamiento irregular de pagos, de acuerdo a lo definido en los procedimientos que para tal efecto autoricen los Comités correspondientes.

6. El Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR realizará las aclaraciones de pagos bancarios no identificados a fin de reflejar en el sistema de crédito institucional el comportamiento veraz de los pagos realizados por los Centros de Trabajo (patrón).

**b. Celebración de Convenios de Pago**

7. El Instituto FONACOT podrá celebrar convenios de pagos con los Centros de Trabajo (patrón) cuando éstos no puedan cumplir con las obligaciones pactadas en el contrato, convenio, lineamientos y demás instrumentos normativos que para tal efecto se emitan, a solicitud del Centro de Trabajo (patrón), de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través del Centro de Trabajo (patrón).

8. En caso de incumplimiento a los compromisos suscritos en el convenio, se podrá aplicar la pena convencional que para estos fines autorice el Comité correspondiente.

9. A la celebración del convenio, el importe reconocido se aplicará al saldo del adeudo de los acreditados según corresponda. En el caso de que existan créditos vigentes de acreditados de los Centros de Trabajo (patrón), éstos continuarán devengando los intereses normales y se considerarán abonados o liquidados los adeudos de los acreditados cuyos atrasos formen parte del reconocimiento de Centros de Trabajo (patrón); asimismo, quedará bloqueada la autorización y disposición de nuevos créditos a los acreditados, hasta que el adeudo sea cubierto en su totalidad.

**c. Penas Convencionales**

10. Se aplicará el cobro de penas convencionales para Centros de Trabajo (patrón) que incumplan con su obligación de enterar las retenciones de sus acreditados en tiempo y forma; las cuales se calcularán a razón del 6 % mensual aplicable por mes o fracción de mes, durante el tiempo que dure el incumplimiento, más el IVA correspondiente o en su caso la tasa que para tal efecto autorice el Comité de Crédito. La pena será a cargo del Centro de Trabajo (patrón) y no podrá ser transferida a los acreditados. La Dirección de Cobranza supervisa la implementación en el sistema de crédito institucional de la mencionada penalización.



**b. Asignación de Cartera**

14. El Instituto FONACOT, a través de la Dirección de Crédito, proporciona a los PSEC el AVI, a fin de que se lleven a cabo las gestiones de cobranza extrajudicial

15. La Dirección de Cobranza, asigna la cartera identificada para iniciar el proceso de recuperación extrajudicial y los Coordinadores de Cobranza Coordinador de Cobranza adscritos a las DEPyR formalizan con los PSEC.

16. La Dirección de Cobranza sólo podrá asignar una vez por evento a la cobranza extrajudicial, las emisiones vencidas de Centros de Trabajo (patrón) y cheques devueltos.

**c. Gestión de Cartera**

17. La Dirección de Cobranza supervisa que los PSEC Extrajudicial realicen las gestiones de recuperación correspondientes de acuerdo a los procedimientos establecidos y/o autorizados por los Comités.

18. Los PSEC Extrajudicial gestionan la recuperación de la cartera en impago con base en el adeudo total de las cuentas de los Centros de Trabajo (patrón) y cheques devueltos asignados, considerando también la pena convencional por el periodo incurrido más el IVA, así como los gastos de cobranza y su IVA correspondiente.

19. Los PSEC Extrajudicial deben entregar a los deudores la referencia bancaria e informar sobre las instituciones bancarias y servicios donde pueden realizar su pago.

20. Los PSEC Extrajudicial tienen estrictamente prohibido recibir pagos en efectivo.

**d. Reporte de la Gestión**

21. Los PSEC Extrajudicial deben presentar un informe de gestión a los Coordinadores de Cobranza sobre las actividades realizadas para la recuperación de la cartera en los plazos definidos, de acuerdo a los procedimientos establecidos o autorizados por los Comités.

**e. Devolución de Cartera**

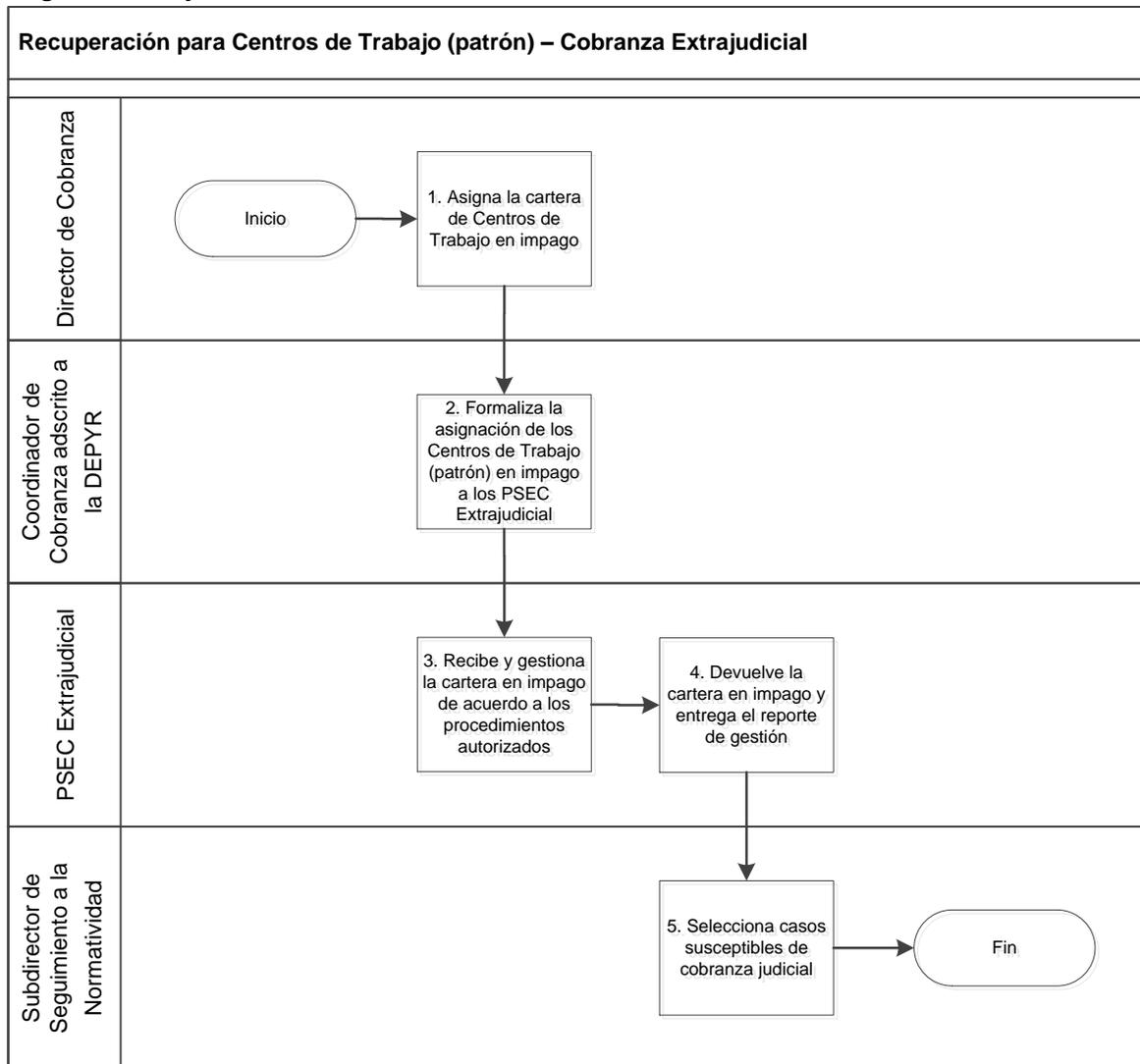
22. Agotado el plazo de gestión de recuperación de las cuentas que les fueron entregadas, el PSEC procede a regresar la cartera a través de los medios que para estos fines establezca la Dirección de Cobranza.

23. Los PSEC presentarán mensualmente sus facturas o recibos de honorarios a fin de recuperar los Gastos de Cobranza que se generen de acuerdo al Procedimiento Específico de Pago de Honorarios PSEC

**Procedimiento**

<b>Entrada</b>	<b>Salida</b>
➤ Selección de Centros de Trabajo (patrón) en impago que cumplen con los lineamientos autorizados por los Comités, para iniciar la cobranza extrajudicial	➤ Recuperación de la Cartera de Centros de Trabajo (patrón) en Cobranza extrajudicial y selección de Centros de Trabajo (patrón) para Cobranza Judicial, con su documentación soporte para iniciar dicho proceso.

<b>Recuperación para Centros de Trabajo (patrón) – Cobranza Extrajudicial</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Descripción de Actividades</b>
Director de Cobranza	1. Asigna la cartera de Centros de Trabajo en impago.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	2. Formaliza la asignación de los Centros de Trabajo (patrón) en impago a los PSEC Extrajudicial.
PSEC Extrajudicial	3. Recibe y gestiona la cartera en impago de acuerdo a los procedimientos autorizados. 4. Devuelve la cartera en impago y entrega el reporte de gestión.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	5. Recibe reporte de gestión e informa a través del portal de cobranza.
Subdirector de Seguimiento a la Normatividad	6. Selecciona casos susceptibles de cobranza judicial. Termina Procedimiento

**Diagrama de Flujo****C. Recuperación para Acreditados****a. Intereses Moratorios**

24. Se aplica el cobro de intereses moratorios para los acreditados; los cuales se calculan a razón del 4.8% mensual aplicable por día o fracción de día o el equivalente a 4/5 (cuatro quintas partes) de la pena convencional correspondiente aplicada al patrón, durante el tiempo que dure la mora, más el IVA correspondiente o en su caso la tasa que para tal efecto autorice el Comité de Crédito.

25. La Dirección de Cobranza supervisa la aplicación en el sistema de crédito institucional de la mencionada penalización.

26. Los intereses moratorios no serán aplicables en los siguientes casos:

- ✓ El acreditado mantenga la relación laboral con su Centros de Trabajo (patrón) o se reinstale en un Centro de Trabajo afiliado después de haber mantenido un período de desempleo.
- ✓ El acreditado tenga la cobertura del seguro de crédito FONACOT.

**D. Asignación y Gestión de Cobranza Administrativa a Acreditados:****a. Identificación de Cartera**

27. Se realizará la recuperación administrativa para acreditados de acuerdo a los procedimientos establecidos y/o autorizados por los Comités:

- ✓ Gestión de la cartera de los acreditados una vez que se haya registrado su baja con el Centro de Trabajo (patrón) respectivo, la cual será asignada por la Dirección de Cobranza para su gestión a través de un CAT.
- ✓ Gestión de aquellos casos identificados por la Dirección de Cobranza, en los que el acreditado mantiene la relación laboral y el Centro de Trabajo (patrón) no le haya efectuado el descuento correspondiente, para lo cual realizará acciones de recuperación a través de los Coordinadores de Cobranza.

✓ Se podrá realizar la recuperación administrativa (acreditados), en aquellos casos que no se cuente con la documentación soporte de la afiliación del Centro de Trabajo (patrón) mínima requerida para iniciar gestiones de Cobranza Judicial o que no cumplan con los criterios establecidos, dando vista al Órgano Interno de Control y haciéndolo del conocimiento de la Dirección de lo Contencioso, para que ésta señale si recibe el asunto para gestionarlo o dictaminarlo como incobrable por sí o a través de un PSEC Judicial.

✓ No se realizará la gestión de cobranza para aquellos créditos que cuenten con una cobertura del Seguro de Crédito por pérdida de empleo, terminando dicha cobertura se iniciarán las gestiones de cobranza correspondientes, en caso de continuar con saldo pendiente de pago.

✓ Y aquellas que determinen los Comités.

**b. Asignación de Cartera**

28. La Dirección de Cobranza asignará la cartera en proceso de recuperación al CAT.

**c. Gestión de Cartera**

29. Las acciones de localización y contacto con los acreditados que hayan causado baja con los Centros de Trabajo (patrón), siempre y cuando el crédito no se encuentre asegurado y no cuente con cobertura del seguro de crédito por pérdida de empleo, serán llevadas a cabo por el CAT.

30. El CAT deberá entregar a los deudores la referencia bancaria e informar sobre las instituciones bancarias y servicios donde pueden realizar su pago.

31. Las acciones de cobranza del CAT estarán orientadas primordialmente a contener el deterioro de la cartera, ofreciéndole al acreditado las siguientes opciones:

- ✓ Pago mensual.
- ✓ Pago parcial.
- ✓ Planes de salida.

32. En el caso de que un acreditado liquide en su totalidad o se ponga al corriente con el(los) crédito(s) que presentan atraso, los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza podrán condonar los intereses moratorios que se hubieran generado en aquellas DEPyR a su cargo.

**d. Reporte de la Gestión**

33. El CAT deberá presentar un reporte de resultados de las acciones realizadas a la Dirección de Cobranza a través de la Dirección de Gestión Comercial sobre las actividades realizadas para la recuperación de la cartera en los plazos establecidos en las Reglas de Negocio.

**e. Devolución de Cartera**

34. Agotado el plazo de gestión de recuperación de las cuentas que le fueron entregadas el CAT y/o PSEC procederán a la devolución de la cartera a través de los medios que para estos fines establezca la Dirección de Cobranza.

✓ Una vez agotados los plazos y procedimientos de la recuperación administrativa se iniciará la cobranza extrajudicial de acuerdo con los criterios definidos para su selección.

✓ En caso de que el acreditado se rehúse a pagar o reestructurar, se dará inicio al proceso de recuperación judicial a Acreditados, de acuerdo con los procedimientos definidos para tales efectos.

35. Los PSEC presentarán mensualmente sus facturas o recibos de honorarios a fin de recuperar los Gastos de Cobranza que se generen de acuerdo al Procedimiento Específico de Pago de Honorarios PSEC

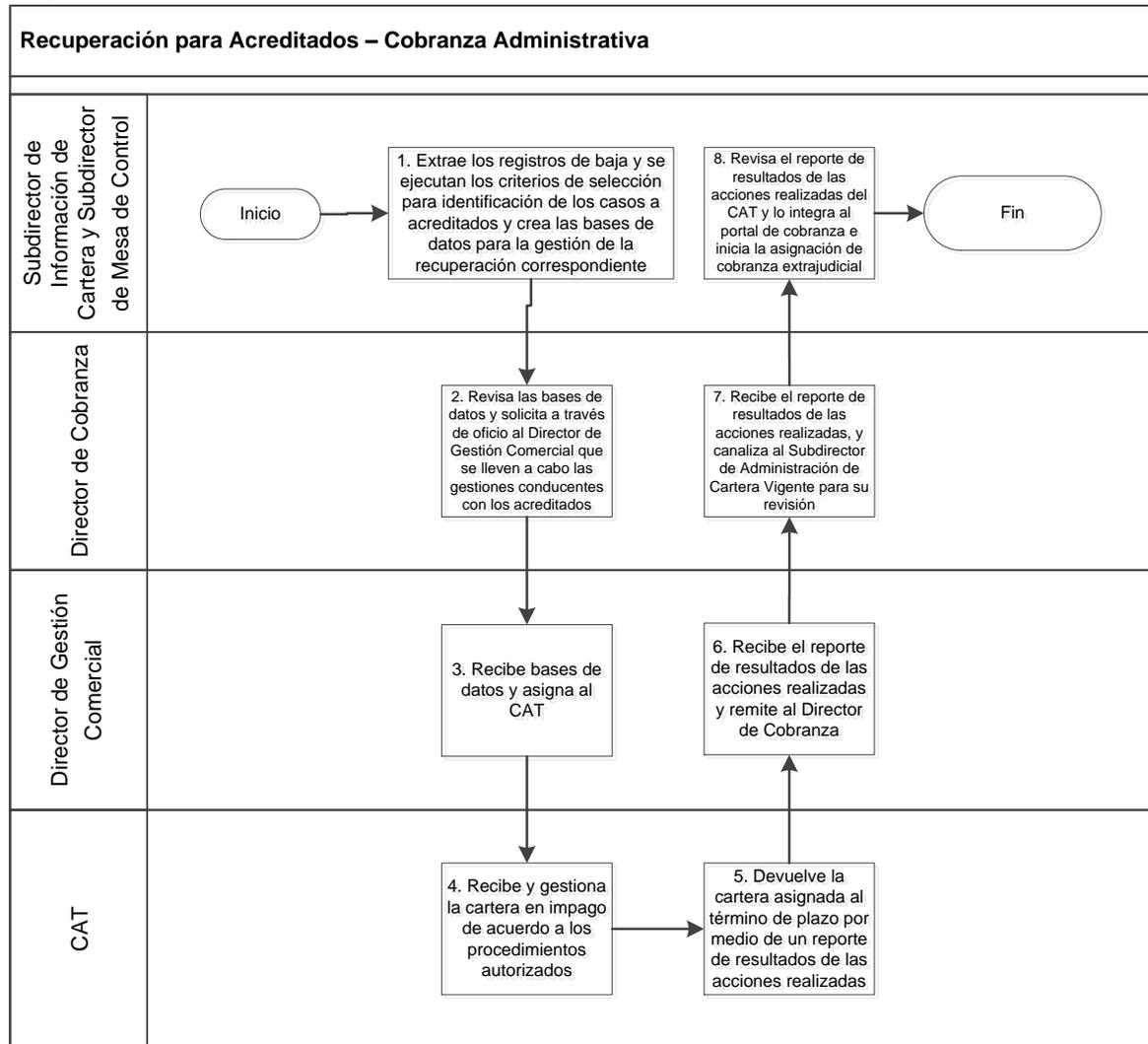
**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Selección de acreditados de acuerdo a los lineamientos autorizados por los Comités.	➤ Recuperación de Acreditados en Cobranza Administrativa o relación de acreditados para iniciar el proceso de Cobranza Extrajudicial.

<b>Recuperación para Acreditados – Cobranza Administrativa</b>	
Responsable	Descripción de Actividades
Subdirector de Información de Cartera y Subdirector de Mesa de Control	1. Extrae los registros de baja y se ejecutan los criterios de selección para identificación de los casos que cumplan con los lineamientos establecidos y se crean las bases de datos para la gestión de la recuperación correspondiente.
Director de Cobranza	2. Revisa las bases de datos y solicita a través de oficio al Director de Gestión Comercial que se lleven a cabo las gestiones conducentes con los acreditados.
Director de Gestión Comercial	3. Recibe bases de datos y asigna al CAT.
CAT	4. Recibe y gestiona la cartera en impago de acuerdo a los procedimientos autorizados. 5. Devuelve la cartera asignada al término de plazo por medio de un reporte de resultados de las acciones realizadas.
Director de Gestión Comercial	6. Recibe el reporte de resultados de las acciones realizadas revisa la información y remite al Director de Cobranza.

Director de Cobranza	7. Recibe el reporte de resultados de las acciones realizadas, y canaliza al Subdirector de Administración de Cartera Vigente para su revisión.
Subdirector de Información de Cartera	8. Revisa el reporte de resultados de las acciones realizadas del CAT y lo integra al portal de cobranza e inicia la asignación de cobranza extrajudicial.
Termina Procedimiento.	

**Diagrama de Flujo**



**E. Asignación y Gestión de Cobranza Extrajudicial a Acreditados:**

**a. Identificación de Cartera**

36. Se realizará la recuperación Extrajudicial para acreditados de acuerdo procedimientos establecidos y/o autorizados por los Comités.

**b. Asignación de Cartera**

37. La Dirección de Cobranza asignará la cartera en proceso de recuperación antes mencionada a los PSEC Extrajudicial.

38. La Dirección de Cobranza, para aquellos casos que no cumplan con los criterios de asignación de cartera a cobranza judicial, lo hará del conocimiento a la Dirección de lo Contencioso, y si el asunto es por un capital inicial mayor a \$25,000.00 (Veinticinco mil pesos), la Dirección de lo Contencioso señalará si recibe el asunto para dictaminarlo como incobrable por sí o a través de un PSEC Judicial.

**c. Gestión de Cartera**

39. Los PSEC Extrajudicial podrán gestionar la recuperación con base al adeudo total de las cuentas de los acreditados asignados, más intereses moratorios por el periodo incumplido, más IVA, más los gastos de cobranza e IVA correspondiente.

40. Los PSEC Extrajudicial deberán entregar a los deudores la referencia bancaria e informar sobre las instituciones bancarias y servicios donde pueden realizar su pago, evitando la recepción de pagos en efectivo en todo momento.

41. El PSEC Extrajudicial podrá solicitar por escrito al Instituto FONACOT la condonación de los intereses moratorios acumulados a los Directores Estatales y de Plaza, sí y sólo sí dentro de la negociación del PSEC Extrajudicial se logra pactar la liquidación total del adeudo en una sola exhibición. La condonación de los intereses moratorios la realizarán los Directores Estatales y de Plaza en coordinación con el Coordinador de Cobranza.

42. En caso de que le sean asignadas al PSEC Extrajudicial reestructuras de adeudo incumplidas, únicamente se permite la gestión de la liquidación total de la deuda; es decir, ya no se autoriza celebrar una nueva reestructura del adeudo.

**d. Reporte de la Gestión**

43. Los PSEC Extrajudicial deberán presentar un informe de gestión a los Coordinadores de Cobranza sobre las actividades realizadas para la recuperación de la cartera en los plazos y de acuerdo procedimientos establecidos y/o autorizados por los Comités.

44. Agotado el plazo de gestión de recuperación de las cuentas que le fueron entregadas, los PSEC Extrajudicial procederán al regreso de la cartera de acuerdo a los plazos y criterios definidos y procedimientos establecidos y/o autorizados por los Comités y a través de los medios que para estos fines establezca la Dirección de Cobranza.

**e. Reclamaciones del Seguro de Crédito**

45. La cobertura del seguro de crédito, de acuerdo a los términos contenidos en las pólizas y endosos convenidos con las aseguradoras, entra en vigor desde el momento en que el acreditado firma el contrato de crédito.

46. Los acreditados cuyos créditos cuenten con el seguro de crédito, se les otorgará la cobertura por pérdida de empleo, fallecimiento, invalidez e incapacidad total y permanente, conforme al porcentaje establecido en el programa de seguros.

47. Las reclamaciones de créditos por pérdida de empleo se realizarán de manera automática en el momento en que se registre la baja dentro del sistema del Instituto y de conformidad con las pólizas contratadas con las Aseguradoras.

48. El reclamo de las coberturas se programará de acuerdo a los plazos establecidos en el programa de seguros y se realizará preferentemente en fechas posteriores a la publicación de la emisión de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos. Al respecto, será indispensable que el proceso de cuadro y cierre de cédulas se realice en tiempo.

49. La cobertura por pérdida de empleo cubrirá hasta 6 mensualidades del (los) crédito(s). En el evento de que un crédito utilice una o varias mensualidades y el acreditado se reincorpore a la actividad laboral, dicho crédito sólo contará con la cobertura de las mensualidades restantes no ocupadas durante el resto de la vigencia del mismo.

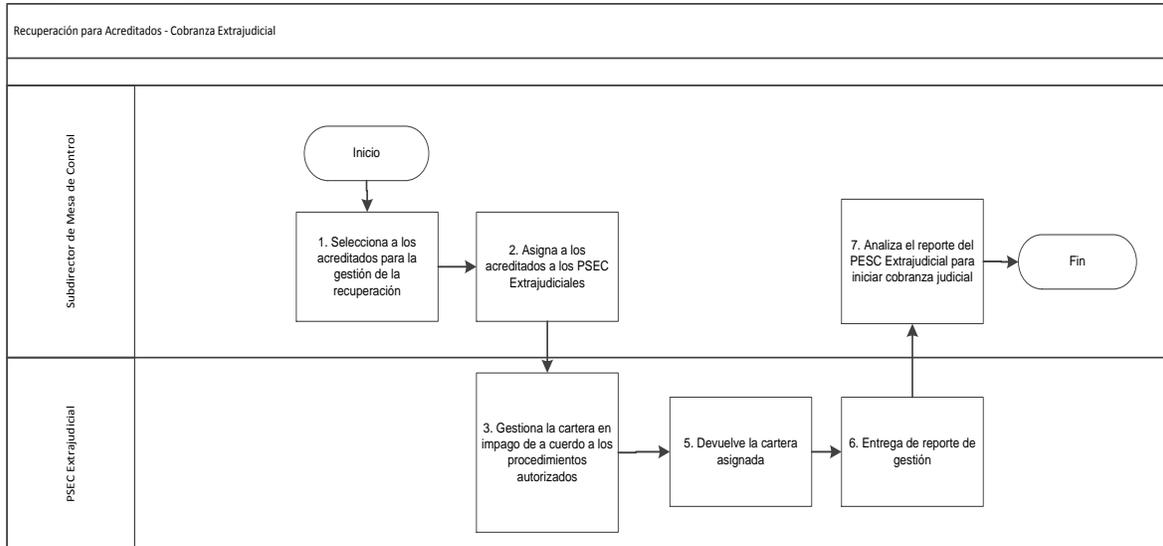
50. Una vez recibida la información de reclamos por las aseguradoras, éstas deberán enviar una respuesta y realizar el pago que corresponda dentro del periodo convenido. Posterior a la recepción del pago, se realizará la dispersión a cada uno de los créditos reclamados.

**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Relación de acreditados para iniciar el proceso de Cobranza Extrajudicial.	➤ Recuperación de cartera en cobranza extrajudicial o relación de acreditados para iniciar el proceso de Cobranza Judicial.

Recuperación para Acreditados – Cobranza Extrajudicial	
Responsable	Descripción de Actividades
Subdirector de Mesa de Control	1. Selecciona a los acreditados para la gestión de la recuperación. 2. Asigna a los acreditados a los PSEC Extrajudiciales.
PSEC Extrajudiciales	3. Gestiona la cartera en impago de acuerdo a los procedimientos autorizados. 4. Devuelve la cartera asignada al término de plazo de gestión. 5. Entrega reporte de gestión.
Subdirector de Mesa de Control	6. Analiza el reporte de gestión del PSEC Extrajudicial para iniciar cobranza judicial.  Termina Procedimiento.

**Diagrama de Flujo**



**F. Extinción de la Deuda del Acreditado**

**a. Extinción de la Deuda por Defunción o Incapacidad e Invalidez Total y Permanente.**

Para el proceso de extinción de deuda se debe distinguir entre los créditos asegurados y no asegurados:

51. Los acreditados que hayan sido beneficiados del crédito FONACOT y cuenten con seguro de crédito procederá la extinción de la deuda ante los siniestros de fallecimiento, invalidez e incapacidad total y permanente de acuerdo a los porcentajes definidos en los documentos del programa de seguros y así se acredita mediante la documentación detallada en el Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez Permanente Total Igual o Superior al 75% de los acreditados.

52. Los acreditados que no cuenten con el seguro de crédito procederá la extinción de la deuda en caso de fallecimiento, incapacidad e invalidez total y permanente, presentando la documentación detallada en el Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez Permanente Total Igual o Superior al 75% de los Acreditados.

53. ....

**Nota:** Se elimina 01 (un) renglón concerniente a la extinción de la deuda del acreditado, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

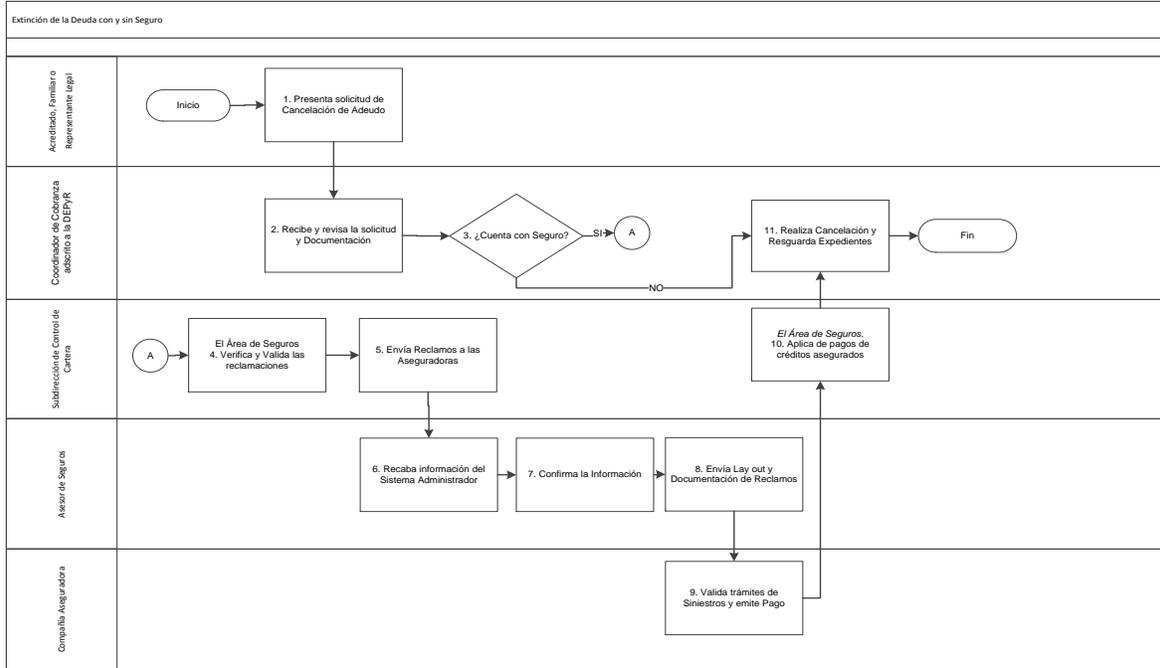
**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Presentación formal de solicitud de extinción de deuda.	➤ Aplicación de pagos de la cobertura de seguros por extinción de deuda o cancelación de los créditos sin cobertura.

Extinción de la Deuda con y sin Seguro	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado, Familiar o Representante Legal	1. Presenta solicitud de cancelación de adeudo con la documentación correspondiente.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	2. Recibe y valida solicitud y documentación. 3. Procesa petición en el sistema y: <i>Si cuenta con Seguro del Crédito continúa con el paso número 4.</i> <i>No cuenta con Seguro del Crédito continúa con el paso número 11.</i>
Subdirector de Control de Cartera	<i>El Área de Seguros.</i> 4. Revisa y valida las reclamaciones. 5. Envía reclamos a las aseguradoras.
Asesor de Seguros	6. Recaba información del sistema administrador. 7. Confirma la información. 8. Envía lay out y documentación de reclamos.

Compañía Aseguradora	9. Recibe, valida trámites de siniestros y emite pago.
Subdirector de Control de Cartera	El Área de Seguros. 10. Aplica pagos de créditos asegurados.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	11. Realiza cancelación y resguarda expediente. Termina Procedimiento

**Diagrama de Flujo**



**8.2.4 Recuperación Judicial de Créditos con Problemas**

El Instituto FONACOT a través de la Dirección de lo Contencioso realiza funciones de recuperación judicial (*cartera emproblemada*) asignándola a su vez a prestadores de servicios externos de cobranza judicial quienes llevarán a cabo las acciones de cobranza judicial requeridos en el presente Manual de Crédito del Instituto FONACOT así como en los Procedimientos Específicos en los cuales se establecen las estrategias y procedimientos de recuperación judicial, abarcando los distintos eventos que internamente habrán de suceder desde la asignación de los expedientes, hasta el pago, adjudicación de un bien o bienes o hasta la dictaminación de incobrable.

Para cada evento deberán preverse todos y cada uno de los pasos a seguir, plazos previstos para su ejecución, así como la responsabilidad de cada área, funcionario o empleado.

**Políticas**

1. El Instituto FONACOT, a través de la Dirección de lo Contencioso encarga por medio de un poder la cobranza a prestadores de servicios externos, del cual deberán evaluar su eficiencia y solvencia moral de acuerdo al Procedimiento Específico de Evaluación, Control y Supervisión de PSECJ.

**A. Recuperación Judicial a Centros de Trabajo (patrón)**

**a. Identificación de Cartera**

2. Una vez que las gestiones de cobranza administrativa y extrajudicial a Centros de Trabajo (patrón) han sido agotadas, la Dirección de Cobranza realizará la identificación y selección de los casos que cumplan con los lineamientos establecidos en el presente Manual y en el Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a fin de remitir a la Dirección de lo Contencioso los casos de Centros de Trabajo susceptibles para iniciar las gestiones judiciales, cuyo monto de saldo inicial

Asimismo la Dirección de Cobranza realizará la identificación y selección de los casos de Centros de Trabajo que sean susceptibles de ser dictaminados como incobrables a fin de remitirlos a la Dirección de lo Contencioso, cuyo monto de capital inicial.....; una vez dictaminado, se procede conforme al Procedimiento Específico de Asuntos con Dictámenes Incobrables.

**b. Asignación de Cartera**

3. Los Coordinadores de Cobranza en sucursal remiten a la Dirección de Cobranza los casos para iniciar la cobranza judicial, y ésta entrega los casos aplicables a la Dirección de lo Contencioso, a través del listado de requisitos para la entrega – recepción de expedientes de cobranza judicial, para que lleve a cabo dicha cobranza a Centros de Trabajo (patrón) por conducto de los PSEC Judicial que la misma determine, previo cambio de estatus en el sistema de crédito institucional por la Dirección de lo Contencioso.

**c. Gestión de Cartera**

4. La Dirección de lo Contencioso verifica que los PSEC Judicial cumplan con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales y las disposiciones establecidas en los Procedimientos Específicos y demás normatividad aplicable.

5. La Cobranza Judicial incluye de forma enunciativa mas no limitativa, el dictamen de viabilidad o inviabilidad de recuperación del crédito, el análisis, integración, presentación, emplazamiento, atención, seguimiento, asistencia, asesoría, ejecución, conclusión y gestión de asuntos en materia mercantil, civil, penal, fiscal y/o administrativa a nivel nacional, en representación del Instituto FONACOT ya sea en calidad de actor, demandado, quejoso, autoridad responsable, tercero interesado, tercero llamado a juicio o aquellas acciones legales que con motivo del proceso del otorgamiento de crédito y operación se tenga interés jurídico.

6. La Dirección de lo Contencioso podrá emitir dictámenes de improcedencia de cobranza judicial sobre los casos de Centros de Trabajo (patrón).

7. Tratándose de propuestas de pago de los Centros de Trabajo (patrón), que se refieran a condonación de intereses y/o gastos de cobranza y/o pena convencional la Dirección de lo Contencioso tendrá las facultades de condonación establecidas en los Procedimientos Específicos de Propuestas de Pago y Recuperación de Créditos .....

**Nota:** Se eliminan 18 (dieciocho) palabras concerniente a la recuperación judicial, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

**d. Reporte de la Gestión**

8. El PSEC Judicial reporta a la Dirección de lo Contencioso vía informe mensual las gestiones realizadas a los Centros de Trabajo (patrón) con base a lo establecido en su contrato de prestación de servicios.

9. La Dirección de lo Contencioso reporta bimestralmente a la Dirección de Cobranza el estado que guardan los expedientes asignados y pendientes de asignar a los PSEC Judicial.

**e. Devolución de Cartera**

10. Una vez liquidado el adeudo, agotadas las gestiones de recuperación judicial a Centros de Trabajo (patrón), o dictaminado el asunto como incobrable por parte de los PSEC judicial, devolverán a la Dirección de lo Contencioso los documentos que les fueron entregados en original para la cobranza o en su caso copia simple señalando el motivo por el cual no se entrega el original, para que éstos sean remitidos a la Dirección de Cobranza, asimismo se devolverán a la Dirección antes citada los expedientes dictaminados como incobrables para que a consideración de la misma sea sometidos al CCCQ.

**B. Recuperación Judicial a acreditados****a. Identificación de Cartera**

11. Una vez que las gestiones de cobranza administrativa y extrajudicial a acreditados han sido agotadas, la Dirección de Información y Control de Cartera realizará la identificación y selección de los casos que cumplan con los lineamientos establecidos en el presente Manual y en el Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a fin de remitir a la Dirección de lo Contencioso los casos de acreditados susceptibles para iniciar las gestiones judiciales,

.....  
Asimismo la Dirección de Cobranza realizará la identificación y selección de los casos de acreditados que sean susceptibles de ser dictaminados como incobrables a fin de remitirlos a la Dirección de lo Contencioso, cuyo monto de capital inicial....., una vez dictaminado, se procede conforme al Procedimiento Específico de Asuntos con Dictámenes Incobrables.

**a. Asignación de Cartera**

12. Los Coordinadores de Cobranza en sucursal remiten a la Dirección de Cobranza los casos para iniciar la cobranza judicial, para que ésta valide su integración y en su caso entrega a la Dirección de lo Contencioso, a través del listado de requisitos para la entrega – recepción de expedientes de cobranza judicial para que lleve a cabo dicha cobranza a acreditados por conducto de los PSEC Judicial que la misma determine, previo cambio de estatus en el sistema de crédito institucional por la Dirección de lo Contencioso.

**b. Gestión de Cartera**

13. La Dirección de lo Contencioso verifica que los PSEC Judicial cumplan con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales y las disposiciones establecidas en los Procedimientos Específicos y demás normatividad aplicable.

14. La Cobranza Judicial incluye de forma enunciativa mas no limitativa, el dictamen de viabilidad o inviabilidad de recuperación del crédito, el análisis, integración, presentación, emplazamiento, atención, seguimiento, asistencia, asesoría, ejecución, conclusión y gestión de asuntos en materia mercantil, civil, penal, fiscal y/o administrativa a nivel nacional, en representación del Instituto FONACOT ya sea en calidad de actor, demandado, quejoso, autoridad responsable, tercero interesado, tercero llamado a juicio o aquellas acciones legales que con motivo del proceso del otorgamiento de crédito y operación se tenga interés jurídico.

15. La Dirección de lo Contencioso podrá emitir dictámenes de improcedencia de cobranza judicial sobre los casos de acreditados.

16. Tratándose de propuesta de pago de los acreditados que se refieran a condonación de intereses, gastos de cobranza y/o pena convencional, la Dirección de lo Contencioso tendrá las facultades de condonación establecidas en los Procedimientos Específicos de Propuestas de Pago y Recuperación de Créditos en .....

**Nota:** Se eliminan 26 (veintiséis) palabras concerniente a la recuperación judicial, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

**c. Reporte de la Gestión**

17. El PSEC Judicial reporta a la Dirección de lo Contencioso vía informe mensual las gestiones realizadas a los acreditados de conformidad con lo establecido en su contrato de prestación de servicios.

18. La Dirección de lo Contencioso reporta bimestralmente a la Dirección de Cobranza el estado que guardan los expedientes asignados y pendientes de asignar a los PSEC Judicial.

**d. Devolución de Cartera**

19. Una vez liquidado el adeudo, agotadas las gestiones de recuperación judicial a acreditados o dictaminado el asunto como incobrable por parte de los PSEC judicial, éstos devolverán a la Dirección de lo Contencioso los documentos que les fueron entregados en original para la cobranza o en su caso copia simple señalando el motivo por el cual no se entrega el original para que estos sean remitidos a la Dirección de Cobranza, asimismo se devolverán a la Dirección antes citada los expedientes dictaminados como incobrables para que a consideración de la misma sea sometidos al CCCQ.

**C. Recuperación y Acciones Legales a Otros Sujetos**

**a. Identificación de Cartera**

20. Las áreas del Instituto podrán enviar a la Dirección de lo Contencioso los casos susceptibles de gestión judicial en contra de establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios, proveedores u otros sujetos, siempre y cuando se cumplan con los lineamientos establecidos en el presente Manual y en el Procedimiento Especifico de Asignación de Cartera,.....

**Nota:** Se eliminan 13 (trece) palabras concerniente a la recuperación judicial, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

**b. Asignación de Cartera**

21. La Dirección de lo Contencioso lleva a cabo la cobranza judicial por conducto de los PSEC Judicial que la misma determine, por ello les asigna cartera con base a su cobertura nacional.

**c. Gestión de Asuntos**

22. La Dirección de lo Contencioso verifica que los PSEC Judicial cumplan con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales y las disposiciones establecidas en los Procedimientos y Lineamientos vigentes.

23. Los PSEC Judicial realizan de forma enunciativa mas no limitativa el dictamen de viabilidad o inviabilidad de recuperación del crédito, el análisis, integración, presentación, emplazamiento, atención, seguimiento, asistencia, asesoría, ejecución, conclusión y gestión de asuntos en contra de establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios y proveedores en materia mercantil, civil y penal a nivel nacional, en representación del Instituto FONACOT ya sea en calidad de actor, demandado, quejoso, autoridad responsable, tercero llamado a juicio, tercero interesado o de aquéllos donde el Instituto tenga interés jurídico.

24. La Dirección de lo Contencioso podrá emitir dictámenes de improcedencia de cobranza judicial para los casos de establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios y proveedores.

25. Los PSEC Judicial o Direcciones de Área correspondientes deberán informar a la Dirección de lo Contencioso sobre las propuestas de pago que les sean presentadas por establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios, proveedores u otros para que ésta se encargue de realizar la autorización y formalización de dichas propuestas.

26. Tratándose de propuestas de pago por parte de establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios y proveedores que se refieran a la condonación de intereses y/o gastos de cobranza y/o pena convencional por parte del funcionario facultado, se deberá informar a la Dirección de lo Contencioso con el acuerdo u oficio que la respalde para su autorización y formalización correspondiente.

**d. Reporte de la Gestión**

27. Los PSEC Judicial reportan vía informe mensual las gestiones realizadas a establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios y proveedores de conformidad con lo establecido en los Procedimientos y Lineamientos autorizados por los Comités.

**e. Devolución de Cartera**

28. Una vez liquidado el adeudo, agotadas las gestiones de recuperación judicial o dictaminado el asunto como incobrable por parte de los PSEC judicial a establecimientos comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, PSEC Extrajudicial, prestadores de servicios y proveedores, éstos devolverán a la Dirección de lo Contencioso los documentos que les fueron entregados en original para la cobranza o en su caso copia simple señalando el motivo por el cual no se entrega el original para que éstos sean remitidos a la Dirección de Cobranza, asimismo se devolverán a la Dirección antes citada los expedientes dictaminados como incobrables para que a consideración de la misma sea sometidos al CCCQ.

**D. De la Contratación de PSEC Judicial**

29. La Dirección de lo Contencioso lleva a cabo los trámites inherentes para la contratación de PSEC Judicial en estricto apego a la legislación y normatividad aplicable, atendiendo a los requisitos establecidos en los Procedimientos y normatividad de la materia.

**E. Asignación de Asuntos**

30. La Dirección de lo Contencioso lleva a cabo la asignación de asuntos a los PSEC Judicial en los términos establecidos en los Procedimientos y normatividad vigente.

**F. Evaluación, Control y Supervisión a PSEC Judicial**

31. La Dirección de lo Contencioso revisa que el PSEC Judicial cumpla con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales y las disposiciones establecidas en los Procedimientos y normatividad vigente.

**G. De la Recuperación**

32. La Dirección de lo Contencioso podrá llevar a cabo la recuperación a través de los medios descritos en el Procedimiento Específico de Recuperación.

33. Una vez que el PSEC Judicial haya obtenido en la vía judicial el pago de lo demandado, devuelve la documentación original y/o copia simple que le fue entregada por la Dirección de lo Contencioso para su envío a la Dirección de Cobranza o Direcciones de Área correspondientes en las mismas condiciones en que fue recibida o, en su caso, explicando la falta o ausencia de algún documento.

34. Tratándose de asuntos dictaminados por el PSEC Judicial como incobrables por ilocalizables, costo beneficio, insolvencia o alguna otra causa de imposibilidad práctica de pago, la Dirección de lo Contencioso enviará los dictámenes emitidos y los documentos del expediente de crédito en original o en copia simple, justificando en su caso la falta de originales a la Dirección de Cobranza, con el fin de que dichos asuntos sean analizados y en su caso, sometidos ante el CCCQ.

**H. Gastos de Cobranza Judicial**

35. Los gastos de cobranza corresponderán máximo al 35% calculado sobre los enteros no pagados por los Centros de Trabajo (patrón). Tratándose de Acreditados, Establecimientos Comerciales, ex empleados del Instituto, afianzadoras, u otros que tengan intención de pago se les aplicará la cantidad a pagar por concepto de gastos de cobranza judicial que corresponderán máximo al 35% calculado sobre el saldo del capital.

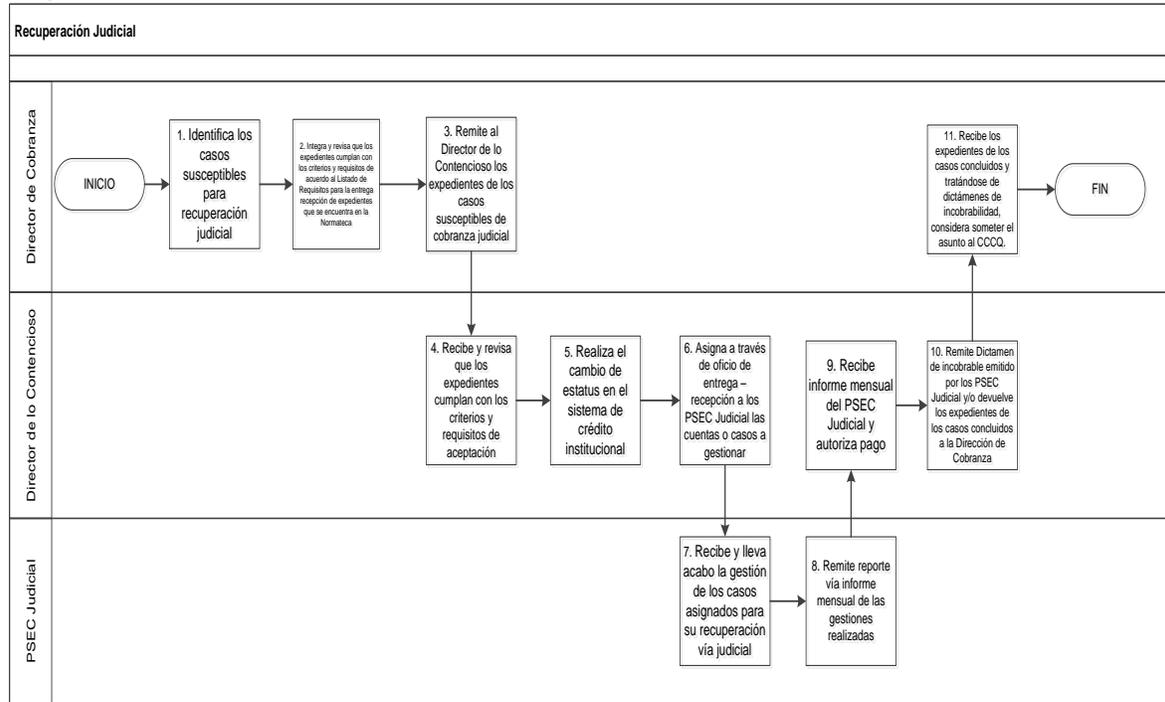
**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Expedientes de casos con Problemas.	➤ Recuperación Judicial y devolución de expedientes de los casos a la Dirección de Cobranza o dictamen de incobrabilidad.

Recuperación Judicial	
Responsable	Descripción de Actividades
Director de Cobranza	1. Identifica los casos susceptibles para recuperación judicial. 2. Integra y revisa que los expedientes cumplan con los criterios y requisitos de acuerdo al Listado de Requisitos para la entrega recepción de expedientes que se encuentra en la Normateca. 3. Remite al Director de lo Contencioso los expedientes de los casos susceptibles de cobranza judicial.

Director de lo Contencioso	<p>4. Recibe y revisa que los expedientes cumplan con los criterios y requisitos de aceptación.</p> <p>5. Realiza el cambio de estatus en el sistema de crédito institucional.</p> <p>6. Asigna a través de oficio de entrega – recepción a los PSEC Judicial las cuentas o casos a gestionar.</p>
PSEC Judicial	<p>7. Recibe y lleva a cabo la gestión de los casos asignados para su recuperación vía judicial.</p> <p>8. Remite reporte vía informe mensual de las gestiones realizadas.</p>
Director de lo Contencioso	<p>9. Recibe informe mensual del PSEC Judicial y autoriza pago.</p> <p>10. Remite Dictamen de incobrable emitido por los PSEC Judicial y/o devuelve los expedientes de los casos concluidos a la Dirección de Cobranza.</p>
Director de Cobranza	<p>11. Recibe los expedientes de los casos concluidos y tratándose de dictámenes de incobrabilidad, considera someter el asunto al CCCQ.</p> <p style="text-align: center;">Termina Procedimiento.</p>

**Diagrama de Flujo**



**8.2.5 Dación en Pago**

**Políticas**

- El Instituto FONACOT podrá recibir daciones en pago de todos aquellos deudores o sujetos demandados interesados en liquidar el adeudo que se tenga con el Instituto FONACOT, de conformidad con la legislación y normatividad interna aplicable en la materia.
- El valor de los bienes entregados como dación en pago por deudores o sujetos demandados deberá cubrir 3 veces el saldo total.
- La dación en pago se configura cuando concurren los siguientes elementos:
  - ✓ Existencia de un adeudo,
  - ✓ Ofrecimiento del deudor de cumplir su obligación con un objeto (bien mueble o inmueble) diferente del que se debe.
  - ✓ Que el objeto que se entregue a cambio sea dado en pago.
- La dación en pago puede realizarse a través de bienes muebles e inmuebles, de conformidad con el monto adeudado.

5. A efecto de determinar el valor del bien mueble o inmueble ofrecido como dación en pago se practicará un avalúo que debe realizarse por corredor público o persona que cuente con cédula profesional de valuador expedida por la SEP. Tratándose de bienes inmuebles el avalúo se actualizará transcurridos seis meses de la emisión del último.

6. La dación en pago se ejecutará a través de convenio judicial o contrato que debe protocolizarse mediante escritura ante Notario Público.

7. El saldo adeudado quedará cubierto, previa formalización del contrato o convenio judicial de dación en pago con la recepción efectiva de los bienes otorgados, a satisfacción del Instituto FONACOT, de conformidad con la legislación vigente aplicable al momento de ocurrir el evento.

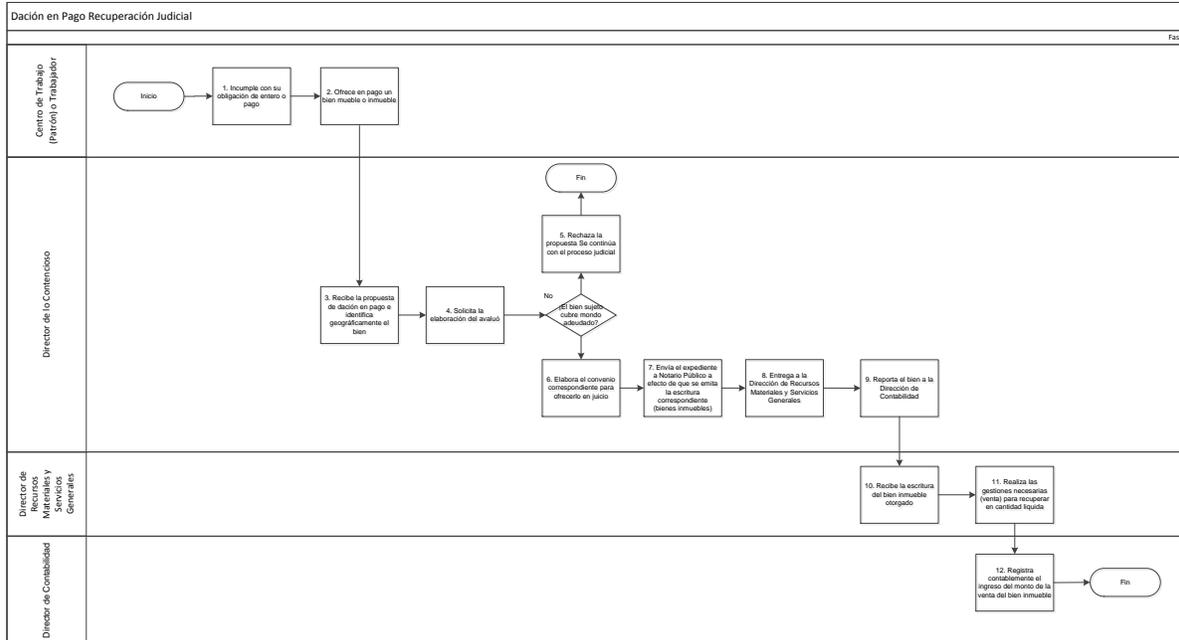
8. Tratándose de dación en pago derivada de un proceso judicial, se procede con la ejecución del contrato o convenio celebrado, a fin de que la autoridad judicial competente ponga los autos a disposición del Notario que designe el Instituto FONACOT.

### Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Casos susceptibles de promover dación en pago parte de por los deudores o acreditados.	➤ Adjudicación vía contrato o resolución de proceso judicial y, en su caso, venta o liquidación del mismo e ingreso del efectivo respectivo.

Dación en Pago.	
Responsable	Descripción de Actividades
Centro de Trabajo (Patrón) o Acreditado	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incumple con su obligación de entero o pago.</li> <li>2. Ofrece en pago un bien mueble o inmueble a efecto de cumplir con su obligación</li> </ol>
Director de lo Contencioso	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Recibe la propuesta de dación en pago e identifica geográficamente el bien.</li> <li>4. Solicita la elaboración del avalúo. <i>Si el bien sujeto de dación en pago NO cubre el monto adeudado continua actividad No. 5, en caso de que El bien sujeto de dación en pago SI cubre el monto adeudado 6.</i></li> <li>5. Rechaza la propuesta, y se continúa con el proceso judicial. Termina Procedimiento</li> <li>6. Elabora el convenio correspondiente para ofrecerlo en juicio. <i>Aprobado el convenio.</i></li> <li>7. Envía el expediente a Notario Público a efecto de que se emita la escritura correspondiente (bienes inmuebles). <i>Una vez que la autoridad judicial ponga en posesión del bien al Instituto FONACOT a través del convenio aprobado o la escritura pública.</i></li> <li>8. Entrega a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.</li> <li>9. Reporta el bien a la Dirección de Contabilidad.</li> </ol>
Director de Recursos Materiales y Servicios Generales	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Recibe la escritura del bien inmueble otorgado y lo identifica geográficamente.</li> <li>11. Realiza las gestiones necesarias (venta) para recuperar en cantidad, liquida el valor del bien adjudicado.</li> </ol>
Director de Contabilidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Registra contablemente el ingreso del monto de la venta del bien inmueble.</li> </ol> <p>Termina Procedimiento</p>

**Diagrama de Flujo**



**9. Procesos Complementarios de la Actividad Crediticia**

**9.1 Aclaración del Crédito FONACOT Operado con Tarjeta**

**Políticas**

1. El acreditado puede solicitar una aclaración del crédito FONACOT, en cualquiera de los siguientes supuestos:

- ✓ Duplicidad de cargos.
- ✓ Por disposiciones no reconocidas realizadas hasta 48 horas previas al reporte de robo o extravío de la tarjeta FONACOT.
- ✓ Por cargos no reconocidos (presuntos fraudes por: usurpación de identidad, falsificación de firma, clonación, etc.).
- ✓ Devoluciones no aplicadas.

2. En todos los casos se debe realizar el reporte al CAT, en caso de no realizar el “Reporte”, los cargos e intereses que se hayan generado serán imputables al acreditado, en los términos señalados en el Contrato de Crédito.

3. El acreditado debe presentar la “Solicitud de Aclaración” acompañada de los documentos que el Instituto le solicite para la investigación respectiva, en un plazo máximo de 90 días naturales, contados a partir de la fecha de compra o disposición, en caso de que el acreditado argumente un presunto fraude o usurpación de identidad, el plazo inicia a partir del conocimiento de descuento en la nómina.....

4. Todos aquellos casos no previstos en el Manual que representen un quebranto, serán presentados al CCCQ como casos especiales.

5. Cuando se identifique que las disposiciones objetadas son imputables al acreditado, se realizará el cargo de los descuentos no realizados.

6. En aquellos casos en que exista mandamiento de alguna autoridad judicial o administrativa para llevar a cabo cancelaciones de crédito, saldos y realizar reembolsos o suspensión de descuentos se debe proceder de manera inmediata, debiendo informar al CCCQ en la próxima sesión ordinaria.

Sin embargo, a fin de salvaguardar el patrimonio del Instituto al cancelar el crédito, éste no debe reflejarse como saldo a favor del cliente, sino sólo debe existir la leyenda crédito cancelado a petición de autoridad judicial.

7. En el supuesto de que durante la tramitación de algún juicio sea en carácter de actor, demandado o tercero perjudicado existan constancias mediante las cuales se acredite que el crédito o créditos no correspondan al acreditado, se procederá de inmediato a la suspensión de descuentos, a la cancelación del crédito, y en su caso, reembolso de las retenciones efectuadas, debiendo informar al CCCQ en la próxima sesión ordinaria.

8. Tratándose de aclaraciones presentadas por los acreditados derivadas de créditos ejercidos mediante tarjeta, se recibirán en las DEPyR y se remitirán a la Dirección de Crédito para su tramitación aunque hayan excedido los 90 días de “la fecha de corte” o “fecha de ejercicio”, sí y sólo sí se presume que se trata de un fraude cometido en su contra y se acredite que el acreditado tuvo conocimiento del ejercicio del crédito a partir del primer descuento vía nómina, fecha a partir de la cual se computarán los 90 días naturales estipulados en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

9. Si el acreditado presenta su trámite de aclaración transcurridos los 90 días posteriores a su primer descuento (conforme al estado de cuenta otorgado en las oficinas de FONACOT), su derecho para presentar cualquier tipo de aclaración habrá prescrito.

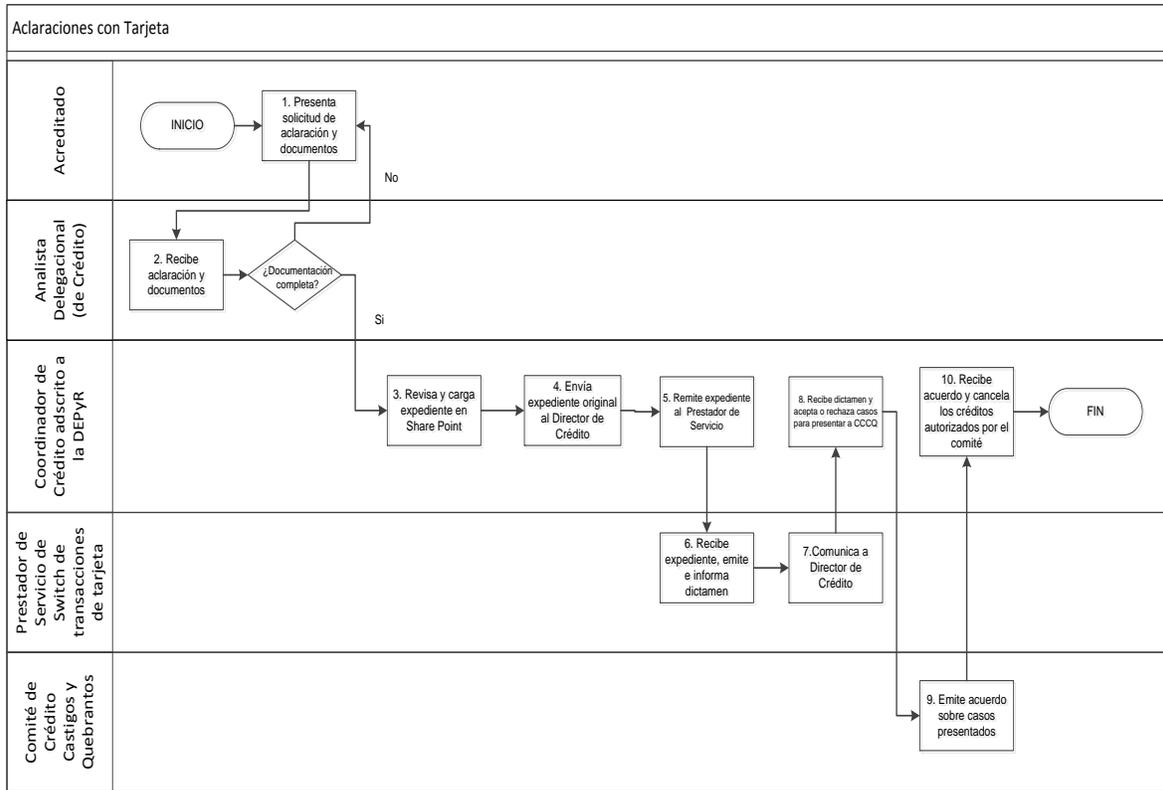
**Nota:** Se eliminan 2 (dos) renglones concernientes a aclaración del Crédito FONACOT operado con Tarjeta, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

#### Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Ingreso formal de aclaración del acreditado.	➤ Resolución de la Aclaración.

Aclaración del Crédito FONACOT Operado con Tarjeta	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Presenta en la DEPyR en un tanto la solicitud de aclaración y documentos.
Analista Delegacional (de Crédito)	2. Recibe la solicitud de aclaración y documentos. <i>En caso de que la solicitud esté debidamente requisitada y los documentos se encuentren completos continua, en caso contrario regresa la documentación al acreditado para su complementación.</i>
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	3. Recibe, revisa y carga el expediente electrónico de la aclaración en el share point de aclaraciones. 4. Envía el expediente original completo al Director de Crédito. 5. Remite expediente electrónico al Prestador de Servicio de Switch de Transacciones de Tarjeta.
Prestador de Servicio de Switch de Transacciones de Tarjeta	6. Recibe el expediente, analiza y emite el dictamen. 7. Comunica dictamen al Director de Crédito.
Director de Crédito	8. Recibe dictamen y analiza el caso a fin de determinar su presentación al CCCQ.
Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos	9. Emite el acuerdo correspondiente e informa al Director de Crédito..
Director de Crédito	10. Recibe la resolución y cancela los créditos autorizados por el comité en el sistema de crédito institucional.  Termina Procedimiento

**Diagrama de Flujo**



**9.2 Aclaración del Crédito FONACOT Políticas**

1. El acreditado puede solicitar una aclaración de crédito cuando desconozca haber realizado el trámite para la obtención de crédito en efectivo o disposiciones realizadas con autorización de crédito o con tarjeta emitida con fecha anterior al 5 de noviembre de 2012 y argumente un presunto fraude por: usurpación de identidad, falsificación de firma, etc. Acompañado de la denuncia ante la autoridad competente.....

2. En todos los casos se debe realizar el reporte al CAT, en caso de no realizar el “Reporte”, los cargos e intereses que se hayan generado serán imputables al acreditado, en los términos señalados en el Contrato de Crédito.

3. La solicitud de aclaración se tramita en la DEPYR, previa asignación de folio de seguimiento otorgado por el CAT, al acreditado o persona que designe éste, previa presentación de carta poder e identificación oficial vigente del apoderado y del acreditado.

4. El acreditado debe presentar la “Solicitud de Aclaración” acompañada de los documentos que el Instituto le solicite para la investigación respectiva, en un plazo máximo de 90 días naturales contados a partir del conocimiento de descuento en la nómina.

5. Todos aquellos casos no previstos en este Manual que representen un quebranto, serán presentados al CCCQ como casos especiales.

6. Cuando se identifique que las disposiciones objetadas son imputables al acreditado, se realizará el cargo de los descuentos no realizados.

7. En aquellos casos en que exista mandamiento de alguna autoridad judicial o administrativa para llevar a cabo cancelaciones de crédito, saldos y realizar reembolsos o suspensión de descuentos, se deberá proceder de manera inmediata debiendo informar al CCCQ en la próxima sesión ordinaria.

8. En el supuesto de que durante la tramitación de algún juicio, sea en carácter de actor, demandado o tercero perjudicado, existan constancias mediante las cuales se acredite que el crédito o créditos no correspondan al acreditado, se procederá de inmediato a la suspensión de descuentos, a la cancelación del crédito, y en su caso, reembolso de las retenciones efectuadas, debiendo informar al CCCQ en la próxima sesión ordinaria.

9. Tratándose de aclaraciones presentadas por los acreditados, derivadas de créditos ejercidos mediante autorización de crédito, se recibirán en las DEPyR y se remitirán a la Dirección de Crédito para su tramitación, aunque hayan excedido los 90 días de “la fecha de corte” o “fecha de ejercicio”, si y sólo si se presume que se trata de un fraude cometido en su contra y se acredite que el acreditado tuvo conocimiento del ejercicio del crédito a partir del primer descuento vía nómina, fecha a partir de la cual se computarán los 90 días estipulados en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, cumpliendo con los requisitos estipulados en los procedimientos y lineamientos autorizados por los comités.

10. Si el acreditado presenta su trámite de aclaración transcurridos los 90 días posteriores a su primer descuento (conforme al estado de cuenta otorgado en las oficinas de FONACOT) su derecho para presentar cualquier tipo de aclaración habrá prescrito.

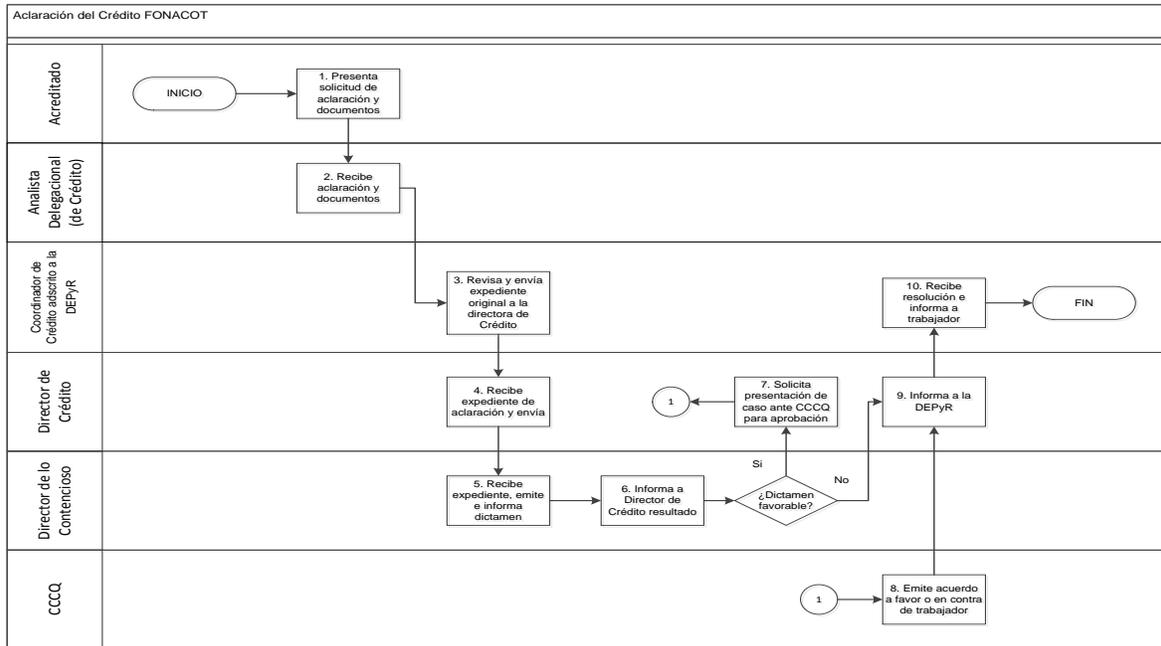
**Nota:** Se eliminan 13 (trece) palabras concernientes a aclaración del Crédito FONACOT, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

#### Procedimiento

Entrada	Salida
➤ Ingreso formal de aclaración por parte del acreditado.	➤ Resolución de la Solicitud de Aclaración.

Aclaración del Crédito FONACOT	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Presenta en la DEPyR la en un tanto de la solicitud de aclaración y documentos.
Analista Delegacional (de Crédito)	2. Recibe la solicitud de aclaración y documentos e integra el expediente. <i>En caso de que la solicitud esté debidamente requisitada y los documentos se encuentren completos continua, en caso contrario regresa la documentación al acreditado para su complementación.</i>
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	3. Revisa que el expediente se encuentre completo y envía al Director de Crédito.
Director de Crédito	4. Recibe el expediente de aclaración completo y válida para remitirlo a la Director de lo Contencioso.
Director de lo Contencioso	5. Recibe expediente, emite e informa el dictamen correspondiente. 6. Informa al Director de Crédito el resultado del dictamen.
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	<i>Si el dictamen es favorable al acreditado continua actividad No. 8, si el dictamen es negativo continua actividad No. 10.</i> 7. Solicita al Director de Crédito la presentación del caso ante el CCCQ para su consideración.
Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos	8. Emite el acuerdo correspondiente e informa al Director de Crédito.
Director de Crédito	9. Recibe acuerdo y comunica resolución al Coordinador de Crédito.
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	10. Recibe la resolución e informa al acreditado. Termina Procedimiento

**Diagrama de Flujo**



**9.3 Aclaración por Homonimia**

**Políticas**

1. Se podrá solicitar una aclaración por homonimia, en cualquiera de los siguientes supuestos:
  - ✓ Cuando se detecte que existen dos trabajadores con el mismo Número de Seguridad Social.
  - ✓ Cuando una persona que no es cliente FONACOT detecta descuentos en su recibo de nómina, por homónimo con un cliente FONACOT.
  - ✓ Cuando la sucursal detecta que el Número de Seguridad Social, que el trabajador tiene registrado en sistema, no es el correcto.
2. La solicitud de corrección por homonimia deberá ser tramitada en cualquiera de las DEPyR.
3. En cualquier supuesto señalado en el numeral 1 de las políticas, el trabajador y/o acreditado deberá aportar los elementos que el Instituto le solicite para el análisis correspondiente.

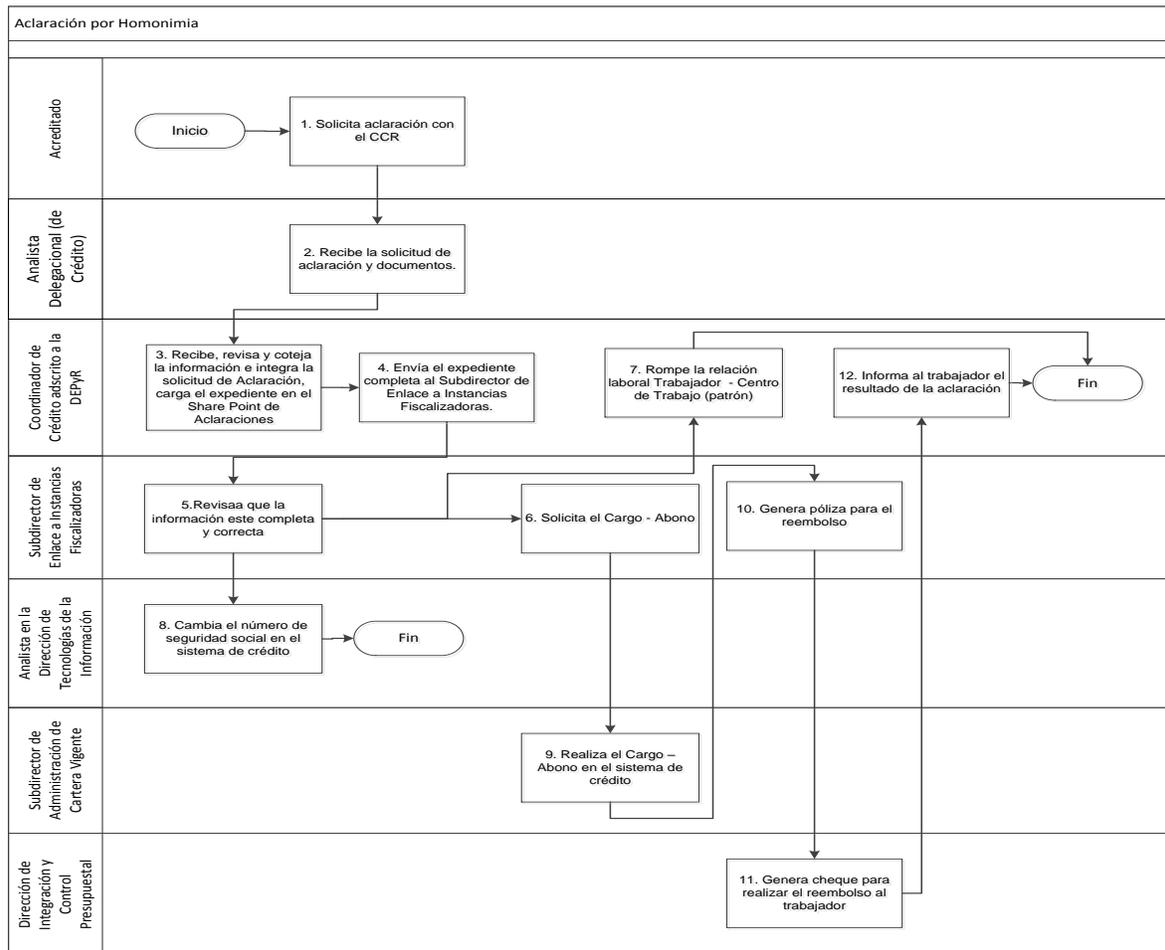
**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Aclaración por parte del acreditado.	➤ Resolución de la Solicitud de Aclaración.

<b>Aclaración por Homonimia</b>	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Presenta en la DEPyR la solicitud de aclaración y documentos.
Analista Delegacional (de Crédito)	2. Recibe la solicitud de aclaración y documentos <i>En caso de que la solicitud esté debidamente requisitada y los documentos se encuentren completos continua, en caso contrario regresa la documentación al acreditado para su complementación..</i>
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	3. Recibe, revisa y coteja la documentación, integra la Solicitud de Aclaración y carga el expediente en el Share Point. 4. Envía el expediente original completo al Director de Crédito.
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	5. Revisa que la información este correcta y completa. 6. Solicita el movimiento de Cargo-Abono.
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	7. Modifica la relación laboral acreditado - Centro de Trabajo (patrón).

Analista en la Dirección de Tecnologías de la Información	8. Cambia el número de seguridad social en el sistema de crédito institucional.
Subdirector de Administración de Cartera Vigente	9. Realiza el movimiento de Cargo-Abono en el sistema de crédito institucional.
Subdirector de Enlace a Instancias Fiscalizadoras	10. Genera la póliza para el pago de reembolso.
Dirección de Integración y Control Presupuestal	11. Genera el cheque para llevar a cabo el reembolso.
Coordinador de Crédito adscrito a la DEPyR	12. Informa al acreditado sobre el resultado de la solicitud de aclaración. Termina Procedimiento

**Diagrama de Flujo**



**Reembolso**

**Políticas**

1. Para aquellos casos de pagos en exceso en favor de los Centros de Trabajo (patrón) o de los acreditados, se deberán realizar la devolución o aplicación de dichas cantidades conforme al Procedimiento Específico de Reembolso a Trabajadores.

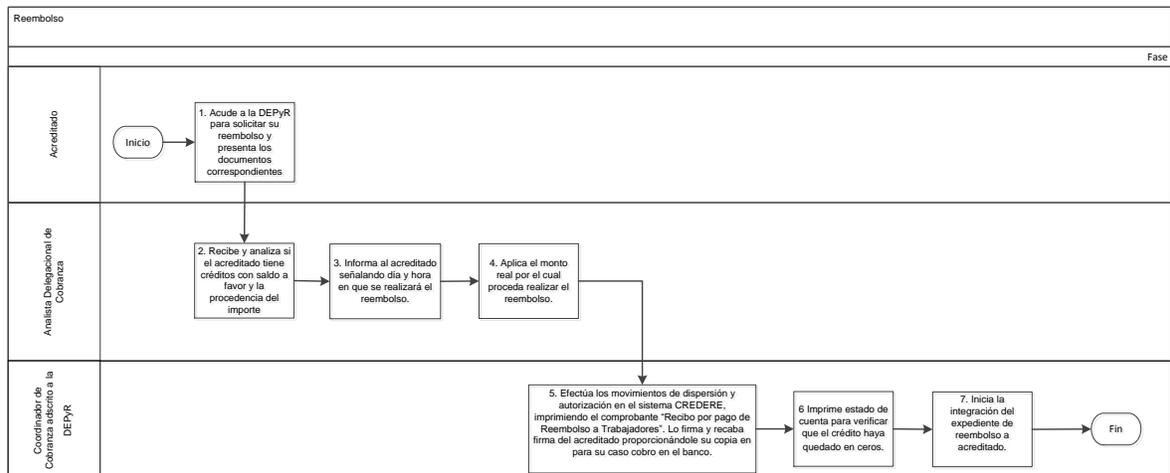
2. Todos aquellos pagos en exceso de Centros de Trabajo (patrón) o acreditados, serán conciliados para su reintegro a solicitud de los interesados y en caso de aplicar, se reembolsarán de acuerdo al Procedimiento Específico de Reembolso a Trabajadores.

**Procedimiento**

Entrada	Salida
➤ Solicitud de Reembolso del acreditado.	➤ Reembolso o aplicación a un crédito.

Reembolso	
Responsable	Descripción de Actividades
Acreditado	1. Acude a la DEPyR para solicitar su reembolso y presenta los documentos correspondientes.
Analista Delegacional (de Cobranza)	2. Recibe y analiza si el acreditado tiene créditos con saldo a favor y la procedencia del importe. 3. Informa al acreditado señalando día y hora en que se realizará el reembolso. 4. Aplica el monto real por el cual proceda realizar el reembolso.
Coordinador de Cobranza adscrito a la DEPyR	5. Efectúa los movimientos de dispersión y autorización en el sistema CREDERE, imprimiendo el comprobante “Recibo por pago de Reembolso a Trabajadores”. Lo firma y recaba firma del acreditado proporcionándole su copia en para su caso cobro en el banco. 6. Imprime estado de cuenta para verificar que el crédito haya quedado en ceros. 7. Inicia la integración del expediente de reembolso a acreditado.  Termina Procedimiento

**Diagrama de Flujo**



...

**Nota:** Se eliminan 40 (cuarenta) renglones concernientes al cálculo de las reservas, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

...

**Nota:** Se eliminan 37 (treinta y siete) renglones concernientes al cálculo de las reservas, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

...

**Nota:** Se eliminan 18 (dieciocho) renglones concernientes al cálculo de las reservas, con fundamento en el artículo 113, fracción II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 116, párrafo tercero de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y el numeral Cuadragésimo Cuarto, fracción IV de los Lineamientos generales en materia de clasificación y desclasificación de la información, así como para la elaboración de versiones públicas, por tratarse de secreto comercial.

## 11. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

### Originación de Crédito

- Procedimiento Específico de Afiliación de CT y sucursales de la Iniciativa Pública.
- Procedimiento Específico de Afiliación de CT y sucursales de la Iniciativa Privada.
- Procedimiento Específico de Actualización de la Información de CT.
- Procedimiento Específico de Distribución de Material Impreso y Artículos Promocionales.
- Procedimiento Específico de Convenios.
- Procedimiento Específico de Participación en Eventos.
- Procedimiento Específico de Diseño.
- Procedimiento Específico de Elaboración y distribución de la Tarjeta.
- Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita.
- Procedimiento Específico de Registro de Trabajador.
- Procedimiento Específico de Integración de Expedientes.
- Procedimiento Específico de Mesa de Control.
- Procedimiento Específico de Reestructura de Créditos de Acreditados Activos en CT
- Procedimiento Específico de Plan de Salida 20/20/20.
- Procedimiento Específico de Salida 70/30.

### Administración de Crédito

- Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT.
- Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Acreditados.
- Procedimiento Específico de Acreditación de Pagos.
- Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos.
- Procedimiento Específico de Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de PSEC.
- Procedimiento Específico de Recuperación extrajudicial de CT.
- Procedimiento Específico de Aplicación de Pagos Recuperados por Cobranza Judicial.
- Procedimiento Específico de Reclamación del Seguro de Crédito.
- Procedimiento Específico de Selección, Contratación y Baja de PSEC.
- Procedimiento Específico de Pago de Honorarios a PSEC.
- Procedimiento Específico de Asignación Mantenimiento y Cancelación de AVI's.
- Procedimiento Específico de Asignación de CT y Cheques Devueltos que Efectúa la SSN PSEC.
- Procedimiento Específico de Condonación de Pena Convencional del 20% por Cheques Devueltos por Fondos Insuficientes.
- Procedimiento Específico de Liquidación de Saldos Menores a 14.00 por Cuenta Operación.

Procedimiento Específico de Movimientos de Cargo-Abono.

Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad o Invalidez total y Permanente Superior a 75%.

Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial.

Procedimiento Específico de Recuperación Judicial a Acreditados.

Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial CT.

Procedimiento Específico de Criterios de CT y Otros.

Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ.

Procedimiento Específico de Modificación de Estatus.

Procedimiento Específico de Contratación de PSECJ.

Procedimiento Específico de Evaluación, Control y Supervisión de PSECJ.

Procedimiento Específico de Recuperación Judicial.

Procedimiento Específico de Reporte de Pagos.

Procedimiento Específico de Propuesta de Pago.

Procedimiento Específico de Recuperación de Créditos en Estatus 4 y 6.

Procedimiento Específico de Expedientes Incobrables.

Procedimiento Específico de Seguimiento a Centros de Trabajo que Emiten por Primera Vez.

Procedimiento Específico de Seguimiento a Pago de Menos.

Procedimiento Específico de Seguimiento a Pagos por Bancos.

Procedimiento Específico de Seguimiento de Cifras Diarias.

Procedimiento Específico de Seguimiento a No Pago.

#### **Procedimientos Complementarios**

Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Autorización de Crédito y Tarjeta Propia).

Procedimiento Específico de Aclaraciones de Créditos No Reconocidos y Créditos Duplicados (Tarjeta FONACOT).

Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia.

Procedimiento Específico de Aclaraciones por Devoluciones No Procesadas.

Procedimiento Específico de Aclaraciones por Créditos No Procesados.

Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados.

Procedimiento Específico de Liquidaciones anticipadas con Beneficio.

#### **Transitorios**

**Primero.-** El presente Manual incorpora disposiciones complementarias y otros documentos normativos inherentes en materia de actividad crediticia emitidos hasta el 23 de diciembre de 2016, por lo tanto deja sin efecto a las anteriores.

#### **12. Descripción del Control de Cambios al Manual de Crédito**

De acuerdo con las facultades conferidas en este Manual, se realizan las siguientes actualizaciones:

#### **Control de Cambios al 05 de enero de 2017.**

<b>Ref.</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
001	<p><b>ÍNDICE.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye en el Apartado <b>6 FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b> el sub apartado 6.4 DE ACTUALIZACIÓN E INTERPRETACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO.</li> <li>• Se incluye el apartado 12 <b>DESCRIPCIÓN DEL CONTROL DE CAMBIOS AL MANUAL DE CRÉDITO</b></li> </ul>

002	<p><b>6 FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye información relativa a las facultades de interpretación del Manual de Crédito.</li> </ul>
003	<p><b>6.6 DE LA MESA DE CONTROL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se adecuan facultades, funciones y responsabilidades de la Mesa de Control.</li> </ul>
004	<p><b>7. POLÍTICAS GENERALES DE LA ACTIVIDAD CREDITICIA</b></p> <p>Se alinean los componentes de la Normatividad en Materia de Originación y Administración del Crédito.</p>
005	<p><b>8.1.1 PROMOCIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifican los procedimientos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción de Ventas y Productos.</li> <li>• Solicitud de Elaboración de Material Promocional.</li> <li>• Firma de Convenios.</li> </ul> </li> </ul>
006	<p><b>8.1.2 EVALUACIÓN Y APROBACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan políticas.</li> </ul>
007	<p><b>8.1.4 REESTRUCTURAS, RENOVACIONES y PLANES DE SALIDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifican los procedimientos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reestructuras.</li> <li>• Plan de Salida 70/30.</li> </ul> </li> <li>• Se actualizan políticas del Plan de Salida 70/30.</li> </ul>
008	<p><b>8.2.3 Recuperación Administrativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se actualizan políticas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de cartera.</li> <li>• Asignación y Gestión de Cobranza Extrajudicial a Acreditados (Asignación de Cartera).</li> <li>• Recuperación Judicial a acreditados (Identificación de Cartera).</li> </ul> </li> <li>• Se modifica el procedimiento de Recuperación para Acreditados – Cobranza Administrativa.</li> </ul>
009	<p><b>9.4 Reembolso.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifica el procedimiento.</li> </ul>
010	<p><b>11 PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se adecuan con forme a la operación actual del Instituto los procedimientos específicos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Originación de Crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Específico de Afiliación de CT y sucursales de la Iniciativa Pública.</li> <li>• Procedimiento Específico de Actualización de la Información de CT.</li> <li>• Procedimiento Específico de Distribución de Material Impreso y Artículos Promocionales.</li> <li>• Procedimiento Específico de Convenios.</li> <li>• Procedimiento Específico de Participación en Eventos.</li> <li>• Procedimiento Específico de Elaboración y distribución de la Tarjeta.</li> <li>• Procedimiento Específico de Registro de Trabajador.</li> <li>• Procedimiento Específico de Integración de Expedientes.</li> <li>• Procedimiento Específico de Mesa de Control.</li> <li>• Procedimiento Específico de Reestructura de Créditos de Acreditados Activos en CT</li> <li>• Procedimiento Específico de Salida 70/30.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administración de Crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Acreditados.</li> <li>• Procedimiento Específico de Acreditación de Pagos.</li> <li>• Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos.</li> <li>• Procedimiento Específico de Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos a través de PSEC.</li> <li>• Procedimiento Específico de Recuperación extrajudicial de CT.</li> <li>• Procedimiento Específico de Aplicación de Pagos Recuperados por Cobranza Judicial.</li> <li>• Procedimiento Específico de Asignación Mantenimiento y Cancelación de AVI's.</li> <li>• Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial.</li> <li>• Procedimiento Específico de Modificación de Estatus.</li> </ul> </li> <li>• <b>Complementarios</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Autorización de Crédito y Tarjeta Propia).</li> <li>• Procedimiento Específico de Aclaraciones de Créditos No Reconocidos y Créditos Duplicados (Tarjeta FONACOT).</li> <li>• Procedimiento Específico de Aclaraciones por Homonimia.</li> <li>• Procedimiento Específico de Aclaraciones por Devoluciones No Procesadas.</li> <li>• Procedimiento Específico de Aclaraciones por Créditos No Procesados.</li> <li>• Procedimiento Específico de Reembolso a Acreditados.</li> </ul> </li> <li>• Se incluyen los procedimientos específicos de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Originación de Crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita.</li> </ul> </li> <li>• <b>Administración de Crédito</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Específico de Propuesta de Pago.</li> <li>• Procedimiento Específico de Recuperación de Créditos en Estatus 4 y 6.</li> <li>• Procedimiento Específico de Expedientes Incobrables.</li> <li>• Procedimiento Específico de Seguimiento a Centros de Trabajo que Emiten por Primera Vez.</li> <li>• Procedimiento Específico de Seguimiento a Pago de Menos.</li> <li>• Procedimiento Específico de Seguimiento a Pagos por Bancos.</li> <li>• Procedimiento Específico de Seguimiento de Cifras Diarias.</li> <li>• Procedimiento Específico de Seguimiento a No Pago.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
011	Se integra apartado <b>12.Descripción del Control de Cambios al Manual de Crédito.</b>

## ANEXO I. Tasas y Plazos

Tasas y Comisiones por Productos					
Producto	Plazo	Tasas de Interés por nivel de retención			Comisión por apertura
		NIVEL 1 10%	NIVEL 2 15%	NIVEL 3 20%	
Efectivo 350	6	20.03%	20.47%	20.92%	2.00%
	9	20.92%	21.36%	21.81%	2.00%
	12	20.92%	22.25%	23.59%	2.00%
	18	23.14%	23.59%	24.48%	2.00%
	24	25.37%	25.81%	26.70%	2.00%
	30	25.81%	26.70%	28.04%	2.00%
Mujer 119	6	8.90%	14.69%	16.91%	2.00%
	9	12.46%	15.13%	17.36%	2.00%
	12	14.69%	16.91%	20.03%	2.00%
	18	18.69%	21.36%	21.36%	2.00%
	24	20.92%	23.14%	23.14%	2.00%
	36	23.59%	25.81%	27.59%	2.00%
Caravanas de Crédito 333	6	20.03%	20.47%	20.92%	2.00%
	9	20.92%	21.36%	21.81%	2.00%
	12	18.83%	20.03%	21.23%	2.00%
	18	20.83%	21.23%	22.03%	2.00%
	24	22.83%	23.23%	24.03%	2.00%
	30	25.81%	26.70%	28.04%	2.00%
Viajeros 360	12	19.46%	20.69%	21.94%	2.00%
	18	21.52%	21.94%	22.77%	2.00%
Renovación 301	6	20.03%	20.47%	20.92%	0.00%
	9	20.92%	21.36%	21.81%	0.00%
	12	20.92%	22.25%	23.59%	0.00%
	18	23.14%	23.59%	24.48%	0.00%
	24	25.37%	25.81%	26.70%	0.00%
	30	25.81%	26.70%	28.04%	0.00%
Renovación 309	6	8.90%	14.69%	16.91%	0.00%
	9	12.46%	15.13%	17.36%	0.00%
	12	14.69%	16.91%	20.03%	0.00%
	18	18.69%	21.36%	21.36%	0.00%
	24	20.92%	23.14%	23.14%	0.00%
	36	23.59%	25.81%	27.59%	0.00%
Renovación 303	6	20.03%	20.47%	20.92%	0.00%
	9	20.92%	21.36%	21.81%	0.00%
	12	18.83%	20.03%	21.23%	0.00%
	18	20.83%	21.23%	22.03%	0.00%
	24	22.83%	23.23%	24.03%	0.00%
	30	25.81%	26.70%	28.04%	0.00%

Las condiciones de Tasa y Plazo aquí previstas podrán ser actualizadas en su oportunidad por las autoridades competentes.

En el caso de programas especiales o específicos, las condiciones de plazo y tasa aplicables serán aquellas que se determinen por los órganos colegiados y/o autoridades competentes para tales efectos.

**TERMINA MANUAL**

Ciudad de México, a 16 de mayo de 2017.- El Subdirector General de Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, **Juan Carlos Díaz Godoy**.- Rúbrica.

(R.- 457050)