

**Manual de Procedimientos de  
Delegaciones del Instituto de Seguridad y  
Servicios Sociales de los Trabajadores del  
Estado  
Tipo “B”  
Tomo 4 Parte 1-2  
(Subdelegación de Prestaciones. Procedimientos 6 a 13  
del Departamento de Afiliación y Prestaciones  
Económicas)**

---

**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los  
Trabajadores del Estado**

**Normateca Electrónica Institucional**

## FICHA TÉCNICA

ACUERDO DEL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, POR EL QUE SE REEXPIDEN LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES TIPOS A Y B DEL INSTITUTO

*FECHA DE EXPEDICIÓN: 29 DE MAYO DE 2007*

*FECHA DE PUBLICACIÓN DEL ACUERDO DE REEXPEDICIÓN EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN (DOF): 20 DE DICIEMBRE DE 2007*

*FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: 21 DE DICIEMBRE DE 2007*

### MODIFICACIONES:

SE ACTUALIZAN LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES TIPOS A Y B DEL INSTITUTO INCORPORÁNDOSE EL PROCEDIMIENTO PARA LA VERIFICACIÓN DE SUPERVIVENCIA DE LA POBLACIÓN PENSIONARIA

*FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 26 DE ABRIL DE 2016*

*FECHA DE PUBLICACIÓN EN LA NORMATECA ELECTRÓNICA INSTITUCIONAL (NEI): 13 DE JUNIO DE 2016*

SE ACTUALIZAN LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES TIPOS A Y B DEL INSTITUTO INCORPORÁNDOSE EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PREVENTIVA EN LA CLÍNICA DE DETECCIÓN Y DIAGNÓSTICO AUTOMATIZADOS (CLIDDA)

*FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 12 DE AGOSTO DE 2016*

*FECHA DE PUBLICACIÓN EN LA NORMATECA ELECTRÓNICA INSTITUCIONAL (NEI): 22 DE AGOSTO DE 2016*



## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3177

## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES



## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3178

### 1. OBJETIVO

ESTABLECER LOS LINEAMENTOS Y PRECISAR LAS OPERACIONES QUE LAS SUBDELEGACIONES DE PRESTACIONES DEL INSTITUTO DEBEN OBSERVAR Y APLICAR PARA LA RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES, A TRAVÉS DE DESCUENTOS EN LAS NÓMINAS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES AFILIADAS A LA LEY DEL ISSSTE, ASÍ TAMBIÉN MEDIANTE LA GESTIÓN DE LA COBRANZA EXTRAJUDICIAL A LOS ACREDITADOS MOROSOS, TRABAJADORES Y EXTRABAJADORES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

### 2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. PARA LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SE OBSERVARÁN Y APLICARÁN LAS POLÍTICAS CORRESPONDIENTES A SU MATERIA QUE SE INDIQUEN EN EL ANEXO A DE ESTE MANUAL
2. LOS ACREDITADOS DEBERÁN CUBRIR MEDIANTE PAGOS DIRECTOS EN LAS CAJAS DEL INSTITUTO, LAS QUINCENAS QUE NO SEAN DESCONTADAS POR NÓMINA EN SU OPORTUNIDAD.
3. LOS PRÉSTAMOS A CORTO PLAZO, EN SUS MODALIDADES DE "CORTO PLAZO", "COMPLEMENTARIOS", "DAMNIFICADOS", "ESPECIAL A PENSIONADOS" Y "TURÍSTICOS" QUEDARÁN GARANTIZADOS POR EL PAGARÉ INSERTO EN LA HOJA DE LIQUIDACIÓN DEL PRÉSTAMO, QUE LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES DEBERÁ CONSERVAR EN SU ARCHIVO HASTA LA SOLVENTACIÓN TOTAL DEL ADEUDO.
4. LOS PRÉSTAMOS A MEDIANO PLAZO, EN SUS MODALIDADES DE "MEDIANO PLAZO" Y "PARA ADQUISICIÓN DE AUTOMÓVIL", ADEMÁS DE LO ESTABLECIDO PARA LOS PRÉSTAMOS A CORTO PLAZO, ESTARÁN CUBIERTOS POR LA GARANTÍA PRENDARIA QUE SE CONSTITUYE SOBRE EL BIEN MUEBLE ADQUIRIDO. ÉSTA SE COMPROBARÁ CON LA FACTURA CORRESPONDIENTE MISMA QUE PERMANECERÁ EN CUSTODIA DE LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES, HASTA QUE EL PRÉSTAMO SEA TOTALMENTE PAGADO.
5. PREVIO A LA ENTREGA DE LA FACTURA AL ACREDITADO, DEBERÁ VERIFICARSE EL PAGO TOTAL DEL PRÉSTAMO, EMITIENDO EL ESTADO DE CUENTA INDIVIDUAL A TRAVÉS DEL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO, QUE CONTENDRÁ LAS FIRMAS DE VERIFICACIÓN Y AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTES.



## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3179

6. TRATÁNDOSE DE ADEUDOS A CARGO DE ACREDITADOS QUE HAN INCURRIDO EN MORA, SE ENVIARÁN HASTA DOS CITATORIOS DENTRO DE UN PERIODO DE TREINTA DÍAS NATURALES VÍA CORREO ORDINARIO A LOS DOMICILIOS DECLARADOS POR LOS PROPIOS ACREDITADOS, CONSERVANDO EN EL EXPEDIENTE PARA LA COBRANZA UNA COPIA SELLADA POR EL ÁREA DE CORRESPONDENCIA DE LA DELEGACIÓN, O BIEN DE LA RELACIÓN SELLADA POR DICHA ÁREA. EN EL SUPUESTO DE QUE SE HAGA CASO OMISO A ESTOS REQUERIMIENTOS, O CUANDO EL PRIMERO DE ELLOS SEA DEVUELTO POR EL SERVICIO POSTAL CON LA CERTIFICACIÓN DE DOMICILIO ERRÓNEO O INSUFICIENTE, O BIEN CON LA INDICACIÓN DE QUE EL DEUDOR NO HABITA EL DOMICILIO, SE TURNARÁ EL EXPEDIENTE PARA LA COBRANZA A LA SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN A EFECTO DE DAR INICIO AL PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS Y BASES PARA CANCELACIÓN DE ADEUDOS INCOBRABLES, QUE TAMBIÉN IMPLICA ACCIONES DE COBRANZA JUDICIAL POR PARTE DE LA UNIDAD JURÍDICA DE LA DELEGACIÓN.
7. LAS TRANSACCIONES DE AMORTIZACIÓN, DISTINTAS A LOS DESCUENTOS POR NÓMINA A LOS ACREDITADOS, SERÁN REGISTRADAS EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO, MEDIANTE LA FUNCIÓN DE **REGISTRO DE PAGOS POR CAJA "OO"**, CON LOS TIPOS DE PAGO SIGUIENTES:

TIPO DE PAGO	DESCRIPCIÓN
01	Pagos directos en la caja del Instituto, en efectivo o con cheque certificado.
02	Cancelación de intereses por acuerdo de la H. Junta Directiva.
03	Retención de saldo en liquidación del siguiente préstamo (renovación). Este registro se genera por transacción interna del Sistema Integral de Crédito.
Conceptos de las Normas y Bases para Cancelación de Adeudos Incobrables.	41 No localización.
	42 Quiebra del deudor.
	43 Agotamiento de los recursos aplicables.
	44 Incosteabilidad.
	45 Incapacidad física o mental permanente del deudor.
	46 Por declaración de presunción de muerte.
	47 Por falta de documentación soporte que acredite el adeudo.
	48 Por prescripción.
	49 Casos autorizados por la H. Junta Directiva.
05	Retención de saldo en liquidación por indemnización global pagada.
06	Cancelación de saldo con cargo al Fondo de garantía, por defunción del acreditado
07	Cancelación de saldo con cargo al Fondo de Garantía, por Incapacidad total permanente del acreditado.
08	Cancelación de saldo con cargo al Fondo de Garantía, por Invalidez total permanente del acreditado.
09	Retención de saldo en liquidación de compensación económica por Retiro Voluntario.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3180

8. LAS ÓRDENES DE DESCUENTO, PARA LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES CUYA ADMINISTRACIÓN SE CENTRALICE EN EL DISTRITO FEDERAL, SERÁN EMITIDAS POR LA SUBDIRECCIÓN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO, PARA SU ENTREGA A DICHAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES, DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE LAS SUBDELEGACIONES DE PRESTACIONES, DE LAS DELEGACIONES REGIONALES DEL D. F., ATENDIENDO AL CONVENIO QUE AL RESPECTO SE HAYA ESTABLECIDO. EN LOS DEMÁS ESTADOS, LA EMISIÓN SERÁ REALIZADA Y ENTREGADA A LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES POR LA OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO DE LA DELEGACIÓN CORRESPONDIENTE.
9. TRATÁNDOSE DE ACREDITADOS QUE SOLICITAN SU INCORPORACIÓN AL RÉGIMEN DE PENSIONISTAS, EL JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO DEBERÁ OBTENER DEL DEPARTAMENTO DE PENSIONES, UNA COPIA DEL ÚLTIMO TALÓN DE SUELDO PRESENTADO POR EL SOLICITANTE, PARA PROCEDER A INACTIVAR EL REGISTRO DE LA PLAZA EN LA QUE CAUSA BAJA Y A LA ACTUALIZACIÓN DEL SALDO REAL QUE SERÁ DESCONTADO DE SU PENSIÓN.
10. SEMANALMENTE, EL DÍA VIERNES DEBERÁ OBTENERSE DEL DEPARTAMENTO DE PENSIONES Y SEGURIDAD E HIGIENE, RELACIÓN EN LA QUE SE ASIENTE NOMBRE, RFC Y FECHA DE BAJA DEL SERVICIO ACTIVO DE CADA UNA DE LAS SOLICITUDES DE PENSIÓN DIRECTA, MUERTE DEL TRABAJADOR Y PENSIONISTA (ANOTANDO LA FECHA DE FALLECIMIENTO), RECIBIDAS DURANTE LA SEMANA, PARA:
  - a. INACTIVAR EL REGISTRO DE LA PLAZA EN LA QUE EL TRABAJADOR O PENSIONISTA ESTÁ CAUSANDO BAJA;
  - b. ACTUALIZAR EL SALDO REAL DEL ÚLTIMO PRÉSTAMO CON BASE EN LA INFORMACIÓN DEL ÚLTIMO TALÓN DE SUELDO O PENSIÓN PROPORCIONADO POR EL ÁREA DE PENSIONES, Y
  - c. TRATÁNDOSE DEL FALLECIMIENTO DEL ACREDITADO, APLICAR EL "PROCEDIMIENTO PARA LA CANCELACIÓN DE ADEUDOS INSOLUTOS CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA".
11. PARA LA LIQUIDACIÓN TOTAL DE ADEUDOS VENCIDOS POR CONCEPTO DE PRÉSTAMOS PERSONALES, DEBERÁN OFRECERSE A LOS ACREDITADOS LOS BENEFICIOS APROBADOS MEDIANTE ACUERDOS GENERALES DE LA H. JUNTA DIRECTIVA DEL ISSSTE QUE SE ENCUENTREN VIGENTES A LA FECHA DEL TRÁMITE, TALES COMO REDUCCIÓN O CONDONACIÓN DE INTERESES MORATORIOS, SIEMPRE Y CUANDO SE CUMPLAN LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN DICHOS ACUERDOS PARA EL PAGO A TRAVÉS DE LAS CAJAS DEL INSTITUTO. EL CALCULO DE TALES BENEFICIOS DEBERÁ REALIZARSE POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS, MEDIANTE EL MÓDULO INFORMÁTICO PARA EL CUAL LE FUE AUTORIZADO EL ACCESO, CON BASE EN LA "GUÍA DE OPERACIÓN DEL MÓDULO PARA CALCULO DE REDUCCIÓN DE INTERESES MORATORIOS" (ANEXO H).



## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	
		21 12 2007	3181

### 3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Inicia el Procedimiento
1	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO	Emite del Sistema Integral de Crédito las Ordenes de Descuento resultantes de créditos otorgados y regularizaciones efectuadas durante la quincena.  Entrega con oficio a las pagadurías de las dependencias y entidades afiliadas al régimen de la Ley del ISSSTE las respectivas Ordenes de Descuento recabando el acuse de recibo en la copia del oficio, mismo que archiva.
2	DEPENDENCIA O ENTIDAD	Recibe Ordenes de Descuento y las aplica a los sueldos de los trabajadores a través de la nómina, controlando los descuentos.  Emite y entrega a la Oficina de Recuperación de Crédito, dentro de los primeros diez días posteriores a la quincena de aplicación: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Oficio de confirmación de las órdenes de descuento aplicadas, junto con la información de todos los descuentos efectuados y rechazados en la quincena, contenida en dispositivos magnéticos y/o en listas de créditos vigentes;</li><li>b. "Constancias de Retenciones a Favor del ISSSTE", por los trabajadores que causaron baja en la nómina de la dependencia o entidad (Anexo B).</li></ul>
3	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO	Recibe y verifica la documentación e información enviada por la dependencia o entidad afiliada y determina si procedieron las órdenes de descuento.  ¿Procedieron?
3.1		SÍ: Actualiza el saldo de las cuentas individuales en el Sistema Integral de Crédito.  Archiva oficio de confirmación de descuentos aplicados
3.2		NO: Analiza las causas por las que no fueron aplicadas las Ordenes de Descuento.
4		Determina si procede la corrección de las Órdenes de Descuento rechazadas.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3182

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		¿Procede corrección?
4.1		Sí: Corrige Órdenes de Descuento. (Regresa a la actividad 1)
4.2		NO: Integra expediente para la cobranza con la documentación siguiente: a) Original de la solicitud del préstamo; b) Original del "Pagaré - Liquidación" del préstamo y; c) Constancia de Retenciones a Favor del ISSSTE, expedida por la dependencia o entidad en la que el trabajador causó baja (Anexo B).
5		Actualiza en el Sistema Integral de Crédito el saldo del préstamo y emite Estado de Cuenta y citatorio en dos tantos, incorpora copia de estos documentos al expediente para la cobranza.
6		Verifica si existen antecedentes de tres o más citatorios enviados al domicilio del acreditado. ¿Tiene antecedentes de dos o más citatorios?
6.1		Sí: Envía Expediente para la Cobranza a la Subdelegación de Administración, para aplicar las normas y bases para cancelación de adeudos incobrables.
6.2		NO: Remite por correo al domicilio del acreditado el original del citatorio.
7	ACREDITADO O REPRESENTANTE	Recibe citatorio, acude a la Subdelegación de Prestaciones, presenta documentación soporte y aclarara su situación crediticia.
8	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO	Atiende al acreditado o representante y le entrega "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) para ser requisitado.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------





## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3183

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
9	ACREDITADO O REPRESENTANTE	Recibe "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C), lo revisa, anexa la documentación soporte que se describe en el reverso del mismo y lo entrega a la Oficina de Recuperación de Crédito.
10	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO	Recibe del acreditado "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo B) revisado y documentación soporte, Codifica en el Formato Único la información de la documentación soporte, determina y confirma la causa por la que el acreditado dejó de cubrir su adeudo procediendo como sigue:
10.1		Fallecimiento, baja por incapacidad o invalidez total permanente: Solicita al acreditado o representante la documentación soporte descrita en el reverso del Formato Único para Solicitud de Trámite (Anexo C) y aplica liquidación con cargo al Fondo de Garantía.
10.2		Cambio de adscripción, de plaza presupuestal o causó baja por renuncia o licencia sin sueldo: Emite Estado de Cuenta en dos tantos, entrega original al acreditado e incorpora copia al expediente para cobranza.
11		Determina si el acreditado es trabajador en activo de la Administración Pública.  ¿Es trabajador activo?
11.1		SÍ: Actualiza información en el Sistema Integral de Crédito con la información del acreditado.  (Regresa a la actividad 1)
11.2		NO: Recomienda al acreditado liquidar el saldo total del préstamo en una exhibición en la caja del Instituto.
12		Verifica si el acreditado aceptó liquidar el saldo del préstamo en una exhibición.  ¿Liquidó?

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3184

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
12.1	ACREDITADO O REPRESENTANTE	SÍ: Solicita al acreditado que pague en caja su adeudo y regrese a entregar comprobante. (Pasa a la actividad 14)
12.2		NO: Recomienda al acreditado que celebre convenio individual de pago ante el Instituto.
13		Verifica si el acreditado aceptó celebrar convenio individual de pago. ¿Celebró convenio individual de pago?
13.1		NO: Actualiza Expediente para la Cobranza. (Regresa a la actividad 6.1)
13.2		SÍ: Celebra Convenio Individual de Pago con el acreditado, conforme al procedimiento "Celebración de Convenios Individuales de Pago"
14		Efectúa pago por caja del Instituto del préstamo y entrega a la Oficina de Recuperación de Crédito el comprobante de pago respectivo.
15		Recibe comprobante de pago, codifica la información de los pagos efectuados en el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C). Actualiza el saldo en el Sistema Integral de Crédito y emite Estado de Cuenta Individual (Anexo D).
16		Determina si hay saldo a cargo del acreditado: ¿Hay saldo?
16.1		SÍ: Entrega original del Estado de Cuenta al acreditado, incorpora la copia al expediente para la cobranza. (Regresa a la actividad 11.2)
16.2		NO: Entrega al acreditado el original del Estado de Cuenta que comprueba la liquidación total del préstamo y funge como "Constancia de no Adeudo" para los trámites que el acreditado solicite ante las instancias del Instituto.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3185

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
17		<p>Integra comprobante de pago y copia del Estado de Cuenta al Expediente para la Cobranza y lo archiva.</p> <p>Termina el Procedimiento</p>

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

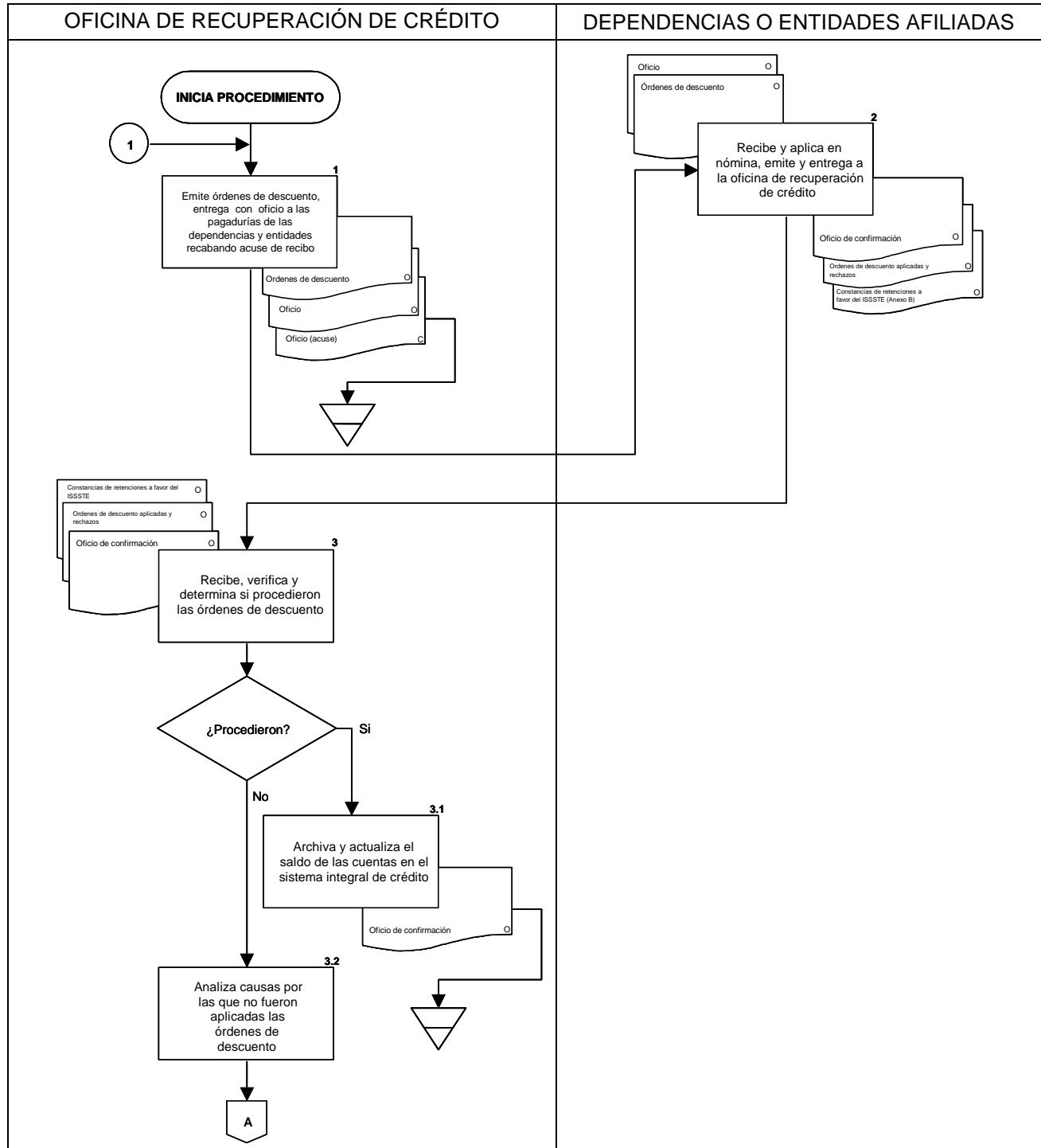
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3186

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

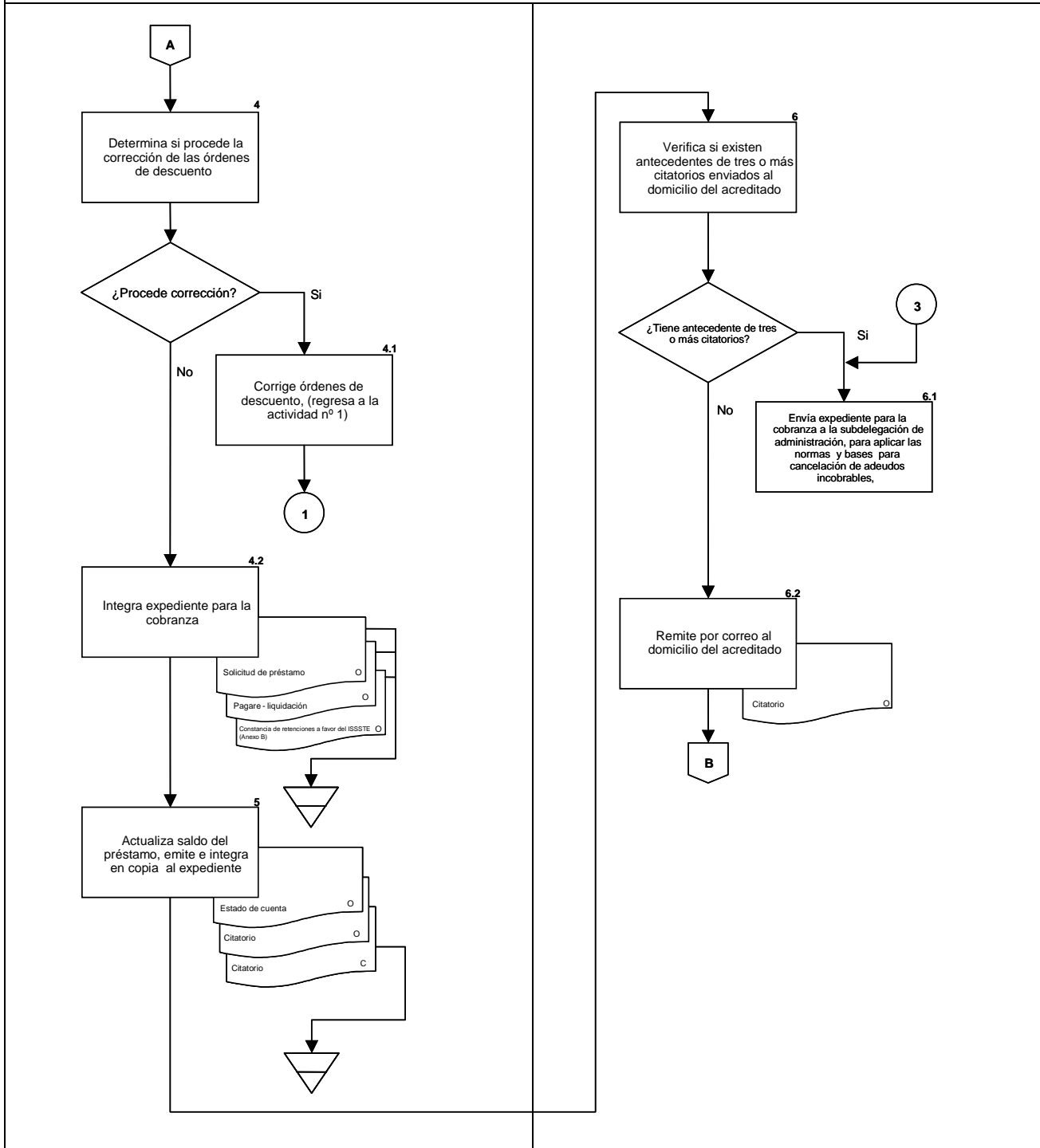
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3187

### OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO





## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

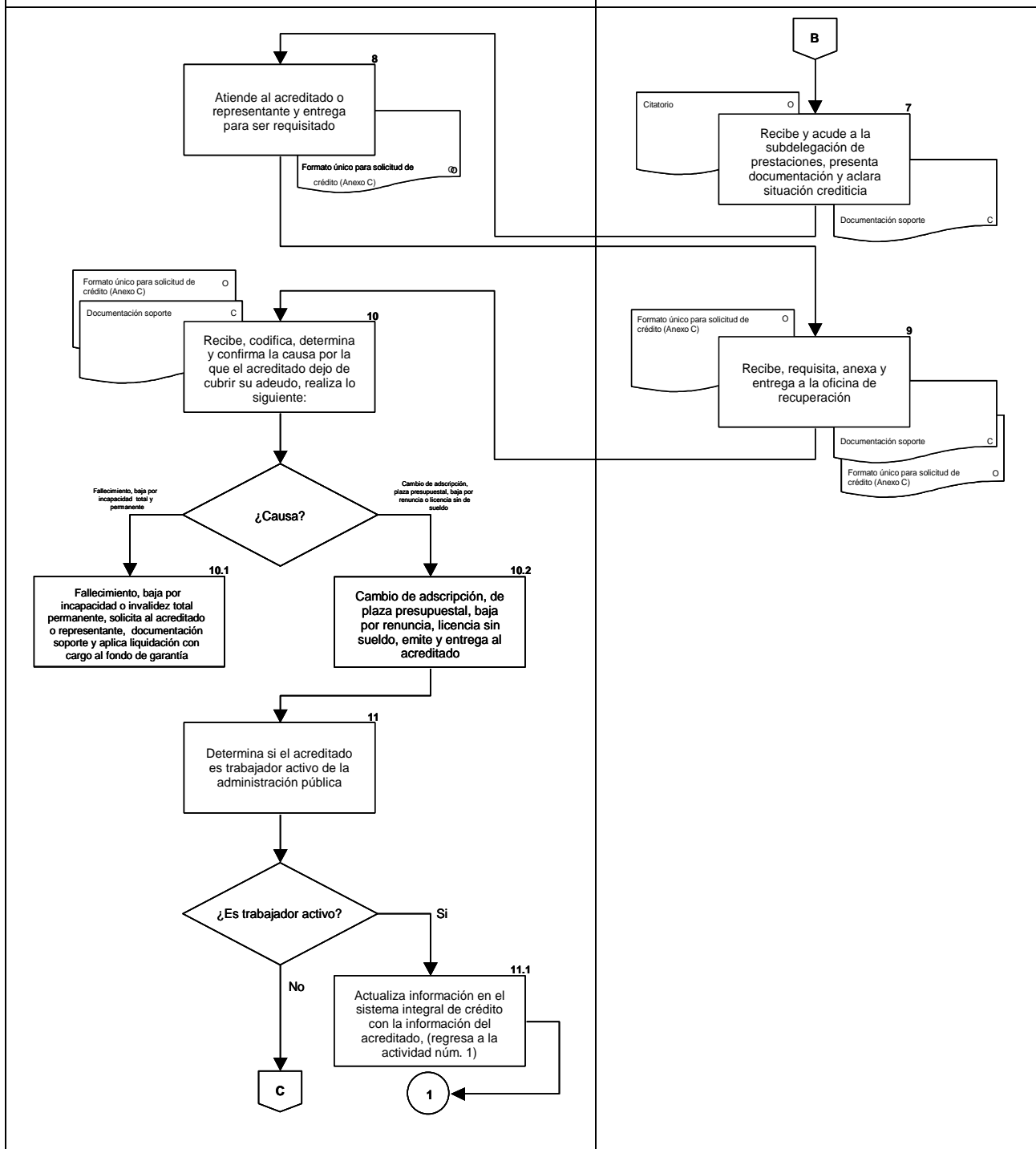
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3188

#### OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

#### ACREDITADO O REPRESENTANTE





## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

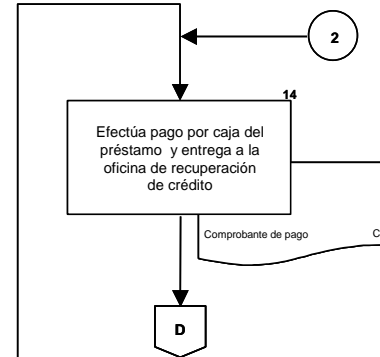
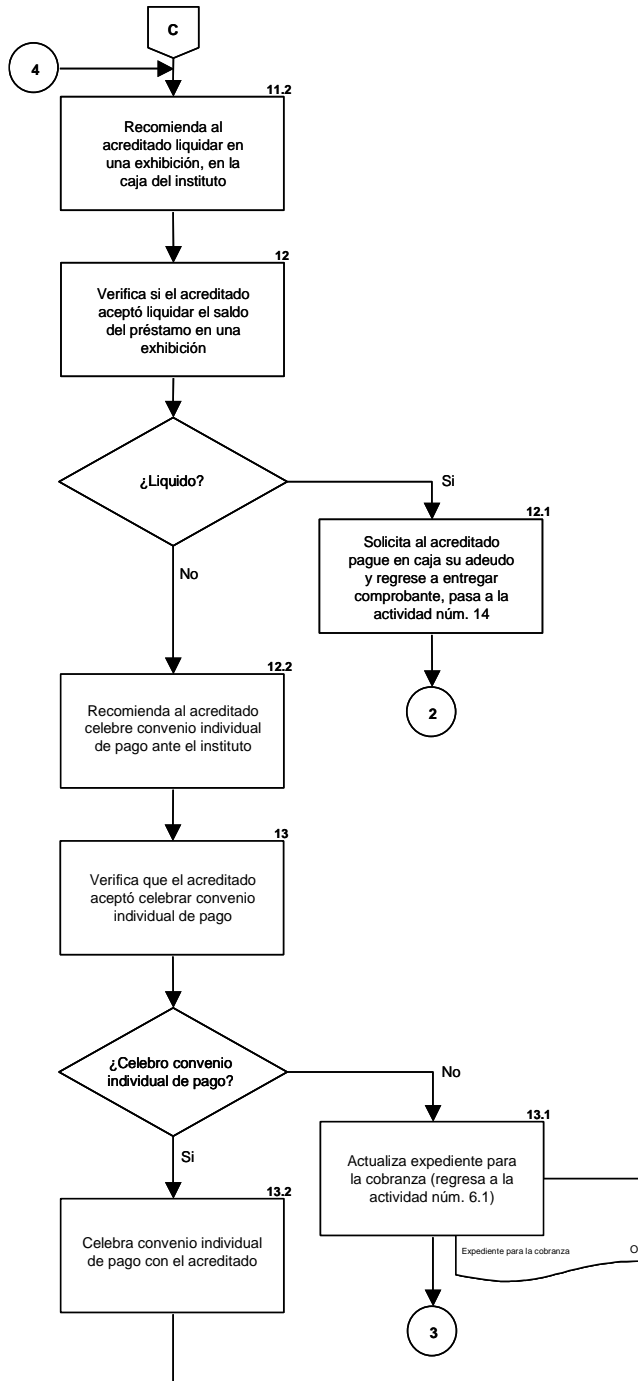
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3189

#### OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

#### ACREDITADO O REPRESENTANTE





## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

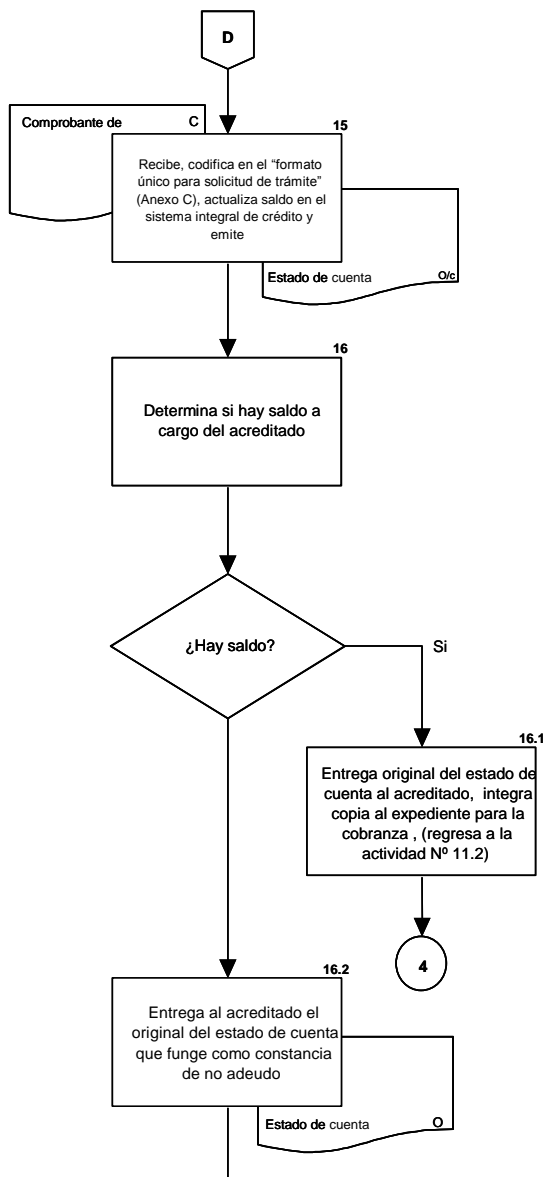
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

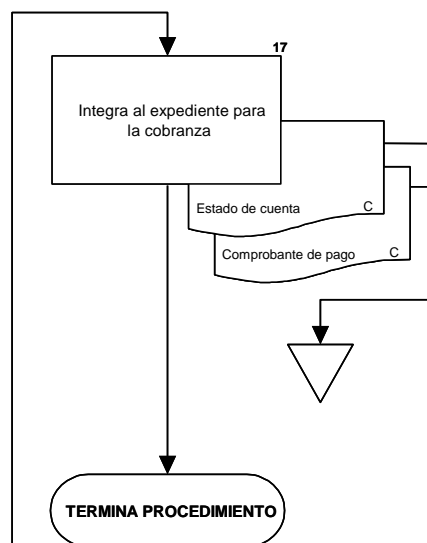
No. de Página

3190

#### OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



#### OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO







## 6. RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS PERSONALES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3191

### 5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Confirmación de Descuentos Aplicados	Expediente Físico	Dependencia/RFC	5 años	Archiveros con llaves de acceso restringido	Personal autorizado de la Oficina de Recuperación de Créditos
Expediente de Cobranza					
Expediente de Créditos Liquidados					

### 6. REFERENCIAS

### 7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 8. ANEXOS

Anexo A: Políticas Generales  
Anexo B: Instructivo Sobre Continuidad, Control y Seguimiento de Descuentos que las Dependencias de la Administración Pública Federal Deberán Hacer a sus Trabajadores por Concepto de Créditos Otorgados por el ISSSTE.  
Anexo C: Formato Único para Solicitud de Trámite.  
Anexo D: Guía de Operación del Sistema Integral de Crédito.

### 9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó
----------------	---------------	---------------

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3192

## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3193

#### 1. OBJETIVO

ESTABLECER LOS LINEAMENTOS Y PRECISAR LOS REQUISITOS QUE SE DEBEN OBSERVAR EN LA CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO, TANTO POR LOS ACREDITADOS QUE NO PUEDEN CUBRIR SUS ADEUDOS VENCIDOS EN UNA EXHIBICIÓN, COMO POR PARTE DEL PERSONAL RESPONSABLE DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO EN LAS SUBDELEGACIONES DE PRESTACIONES, EFECTUANDO EL SEGUIMIENTO DE LOS PAGOS PARCIALES PARA CONSTATAR QUE SE CUMPLIÓ CON LO CONVENIDO.

#### 2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. PARA LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SE OBSERVARÁN Y APLICARÁN LAS POLÍTICAS CORRESPONDIENTES A SU MATERIA QUE SE INDIQUEN EN EL ANEXO A DE ESTE MANUAL
2. PARA LA CELEBRACIÓN DEL CONVENIO INDIVIDUAL DE PAGO, EL ACREDITADO DEBERÁ CUBRIR LOS REQUISITOS SIGUIENTES:
  - a. REALIZAR UN PAGO INICIAL QUE NO PODRÁ SER INFERIOR AL 20% DEL ADEUDO TOTAL.
  - b. PRESENTAR COMPROBANTE RECIENTE DE DOMICILIO (RECIBO DE PAGO DE AGUA, PREDIAL, TELÉFONO, CREDENCIAL DE ELECTOR), DEL QUE UNA COPIA FOTOSTÁTICA SE AGREGARÁ AL EXPEDIENTE DEL CONVENIO.
  - c. PROPORCIONAR NÚMERO TELEFÓNICO DE SU DOMICILIO Y/ OFICINA.
3. LOS PLAZOS PARA LA AMORTIZACIÓN TOTAL DE LOS ADEUDOS QUE ORIGINAN EL CONVENIO, NO PODRÁN EXCEDER DE TRES MESES, EN PRÉSTAMOS A CORTO PLAZO, O DE SEIS MESES EN PRÉSTAMOS A MEDIANO PLAZO. PARA EL COBRO DE INTERESES SE APLICARÁN LAS DISPOSICIONES DE LA H. JUNTA DIRECTIVA DEL INSTITUTO, MEDIANTE EL ACUERDO GENERAL QUE EMITA AL RESPECTO.
4. LOS CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO, UNA VEZ SUSCRITOS POR LAS PARTES, DEBERÁN REGISTRARSE EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO, PARA ESTABLECER EL SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE. EL REGISTRO SE REALIZARÁ MEDIANTE LA FUNCIÓN "DD" (REGISTRO DE PLAZAS DEL ACREDITADO), INCORPORANDO EL RAMO 996 CON LA CLAVE DE LA PAGADURÍA QUE CORRESPONDA A LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES QUE REALIZA EL TRÁMITE.
5. PARA UN MEJOR CONTROL SOBRE LOS CONVENIOS, LOS PAGOS DE ÉSTOS DEBERÁN PROGRAMARSE PARA SU REALIZACIÓN EN LOS DÍAS 15 Y ÚLTIMOS DE CADA MES. LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES, DEBERÁ VERIFICAR, TAMBIÉN QUINCENALMENTE, QUE SE HAYAN REALIZADO DICHOS PAGOS.
6. LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES, LLEVARÁ UN CONTROL DE VENCIMIENTO DE PAGOS, "MANUAL" O "AUTOMATIZADO", QUE CONTENDRÁ EL NOMBRE DEL DEUDOR, NÚMERO DE CONVENIO, FECHA DE VENCIMIENTO, IMPORTE Y NÚMERO DE PAGO.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3194

7. A FALTA DE UNO DE LOS PAGOS CONVENIDOS, LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES DEBERÁ INICIAR LAS ACCIONES PERTINENTES PARA INDUCIR EL PAGO Y EVITAR EL INCUMPLIMIENTO DEL CONVENIO.
8. LA FALTA DE PAGO DE DOS ABONOS CONSECUTIVOS HARÁ EXIGIBLE LA LIQUIDACIÓN TOTAL DEL CONVENIO INDIVIDUAL DE PAGO.
9. EL ACREDITADO QUE CELEBRÓ UN CONVENIO INDIVIDUAL DE PAGO Y SE REINCORPORA A LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, NO PODRÁ OBTENER UN NUEVO PRÉSTAMO MIENTRAS PERMANEZCA INSOLUTO EL QUE DIO ORIGEN A DICHO CONVENIO.
10. NO PODRÁ SUSCRIBIRSE UN CONVENIO INDIVIDUAL DE PAGO EN LOS CASOS EN QUE EXISTA UNO ANTERIOR QUE SE HAYA INCUMPLIDO.



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	
					3195

### 3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	ACREDITADO O REPRESENTANTE.	Acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa de Prestaciones, recibe orientación para convenir su adeudo de préstamo a corto o mediano plazo.
2	RECEPTOR – CODIFICADOR	Atiende al acreditado y le entrega el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C), solicitando la documentación soporte que en este formato se indica, el cuál debe presentar.
3	ACREDITADO O REPRESENTANTE.	Requisita el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) y lo entrega con la documentación soporte.
4	RECEPTOR – CODIFICADOR.	Recibe y codifica datos en el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) en base a la documentación soporte.
5		Integra al Expediente para la Cobranza el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) y la documentación soporte.
		Turna al Operador de recuperación de crédito el Expediente de Cobranza, solicitando la elaboración del Estado de Cuenta Individual del préstamo.
6	OPERADOR	Recibe Expediente para la Cobranza, actualiza el saldo del préstamo en el Sistema Integral de Crédito y emite Estado de Cuenta Individual conforme a la "Guía de Operación del Sistema Integral de Crédito" (Anexo D) y lo turna al Receptor – codificador de recuperación de crédito junto con el Expediente para la Cobranza.
7	RECEPTOR – CODIFICADOR	Recibe el Expediente para la Cobranza y el Estado de Cuenta Individual, comunica y acuerda con el acreditado:  a. Importe total del adeudo b. Plazo del convenio c. Importe del pago inicial
8		Entrega al acreditado el original del Estado de Cuenta e incorpora la copia de éste al Expediente para la Cobranza.  Envía al acreditado a la caja de Instituto a realizar el pago inicial para celebrar convenio.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3196

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
9	ACREDITADO O REPRESENTANTE.	Presenta Estado de Cuenta en caja y efectúa el pago inicial, conserva el original del recibo de pago y entrega copia al Receptor – codificador de recuperación de crédito.
10	RECEPTOR – CODIFICADOR.	<p>Recibe e incorpora al Expediente para la Cobranza la copia del recibo de pago que ampara el pago inicial.</p> <p>Calcula los conceptos y obtiene; el “adeudo a convenir”, restando del saldo insoluto el “pago inicial”, determina el “abono” dividiendo el “adeudo a convenir” entre el plazo convenido.</p> <p>Elabora en dos tantos el Convenio Individual de Pago (Anexo E), Calendario de Pagos y Pagaré en original.</p> <p>Recaba firmas del acreditado y del Subdelegado de Prestaciones en el Convenio (Anexo E), lo turna al Operador de recuperación de crédito.</p>
11	OPERADOR	<p>Recibe y registra el Convenio” (Anexo E) en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sistema Integral de Crédito,</li> <li>Pagaduría de la Delegación y</li> <li>Ramo de Control 996 (Convenios de pago individual cobranza directa),</li> </ol> <p>Anota en el Convenio (Anexo E) la fecha de registro, número de operador, su rúbrica y turna al Receptor – codificador de recuperación de crédito.</p>
12	RECEPTOR – CODIFICADOR.	<p>Recibe el Convenio” (Anexo E) con las anotaciones de registro en el Sistema Integral de Crédito.</p> <p>Incorpora el Convenio al “Control de Vencimiento de Pagos” para su seguimiento.</p> <p>Incorpora al Expediente para la Cobranza los originales del Convenio (Anexo E) y “Calendario de Pagos”, así también el “Pagaré” y entrega al acreditado copia de éstos.</p>
13	ACREDITADO O REPRESENTANTE.	Recibe copia del Convenio (Anexo E) y Calendario de Pagos.
14		<p><u>PAGOS MENSUALES SUBSECUENTES</u></p> <p>Acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa de Prestaciones al vencimiento de cada pago.</p>

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	
					3197

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
15	RECEPTOR – CODIFICADOR	<p>Presenta el “Calendario de Pagos “, obtiene Recibo de pago por caja, realiza el pago en la caja del Instituto.</p> <p>Entrega copia del Recibo de pago por caja al Receptor – codificador de recuperación de crédito.</p> <p>Recibe copia del Recibo de pago por caja y lo integra al Expediente para la Cobranza.</p> <p>Turna al Operador de recuperación de crédito el Expediente para la Cobranza para la actualización de la cuenta en el Sistema Integral de Crédito.</p>
16	OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO	<p>Recibe Expediente para la Cobranza y actualiza en el Sistema Integral de Crédito con la copia del Recibo de pago por caja.</p> <p>Emite Estado de Cuenta Individual (Anexo D) en dos tantos, firma en el renglón de “elaboro” y lo entrega al Jefe de oficina de Recuperación con el Expediente para la Cobranza.</p>
17	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN.	<p>Recibe Estado de Cuenta Individual y Expediente para la Cobranza, revisa y firma en el renglón de “reviso” del Estado de Cuenta Individual.</p> <p>Recaba la firma de autorización del Jefe del Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas y turna al Receptor – codificador de recuperación de crédito el Expediente para la Cobranza y Estado de Cuenta Individual.</p>
18	RECEPTOR – CODIFICADOR.	<p>Recibe Expediente para la Cobranza y Estado de Cuenta Individual, verifica si el Convenio (Anexo E) de pago quedó totalmente liquidado.</p>
18.1		<p>¿Convenio liquidado?</p> <p>SÍ: Entrega al acreditado el original del Estado de Cuenta Individual, que comprueba la liquidación del adeudo, junto con el Pagaré (Anexo E) original recabando acuses de recibo en copia de los mismos.</p> <p>Turna al Jefe de Oficina de Recuperación de Crédito, Expediente para la Cobranza y acuses de recibo del Estado de Cuenta Individual y Pagare (Anexo E).</p> <p>(Pasa a la actividad 21)</p>

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3198

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
18.2	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN.	NO: Incorpora al Expediente para la Cobranza copia del Estado de Cuenta Individual y lo turna al Jefe de Oficina de Recuperación.
19		Recibe Expediente para la Cobranza, verifica en el "Control de Vencimiento de Pagos", que éstos se realicen conforme al Convenio (Anexo E).
		¿Pagos conforme a convenio?
19.1		NO: Establece comunicación telefónica o emite telegrama para requerir el pago omitido.
		(Regresa a la actividad 14)
19.2		SÍ: Integra Estado de Cuenta individual al Expediente para la Cobranza y lo archiva.
20		Determina conforme el "Control de Vencimiento de Pagos" (Anexo E), los acreditados que no han realizado los pagos establecidos en el "Convenio", aplica las "Normas y Bases para Cancelación de Adeudos Incobrables".
21		Turna Expediente para la Cobranza al archivo de la Subdelegación de Prestaciones.
		Termina el Procedimiento
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B





## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

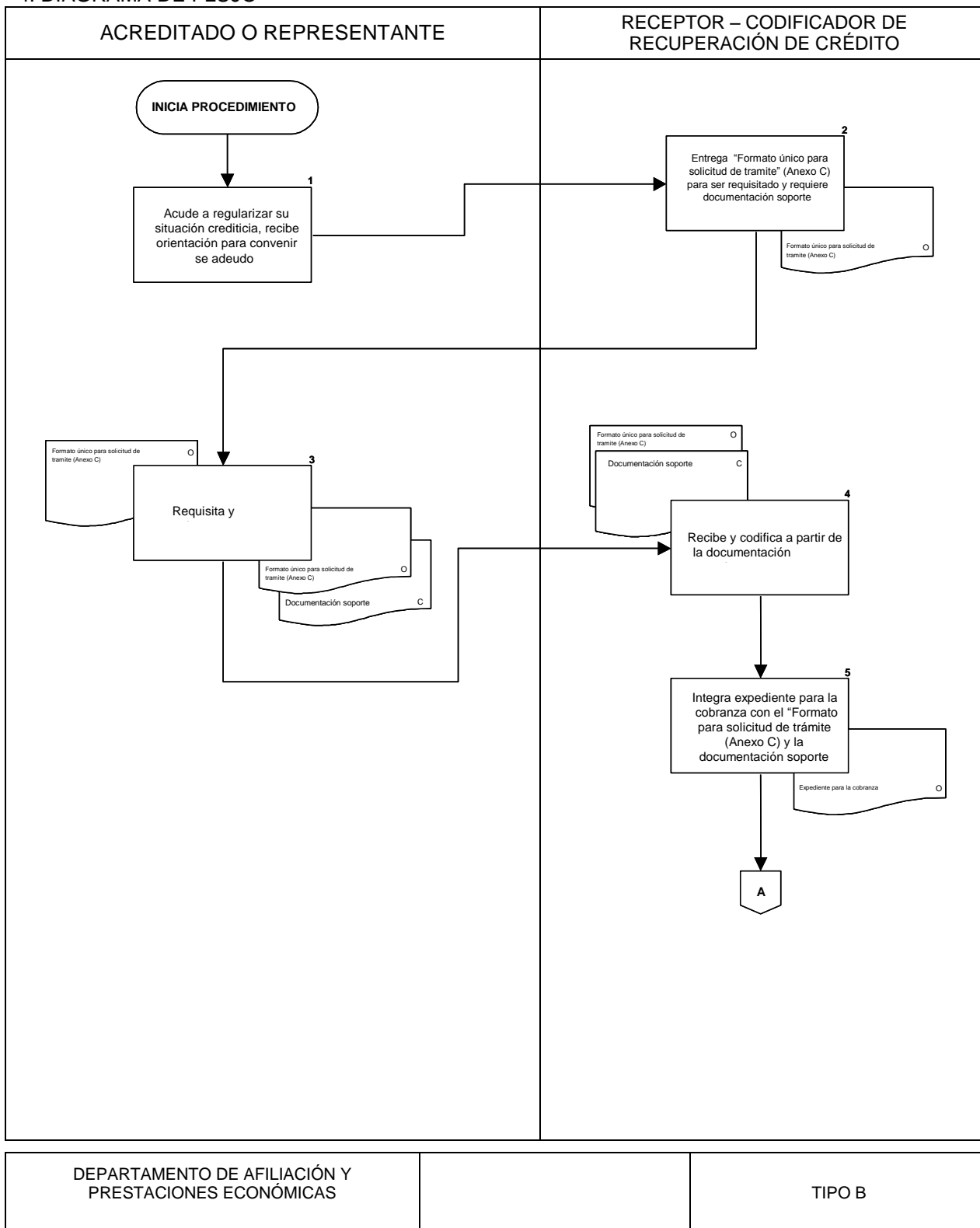
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3199

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO





## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

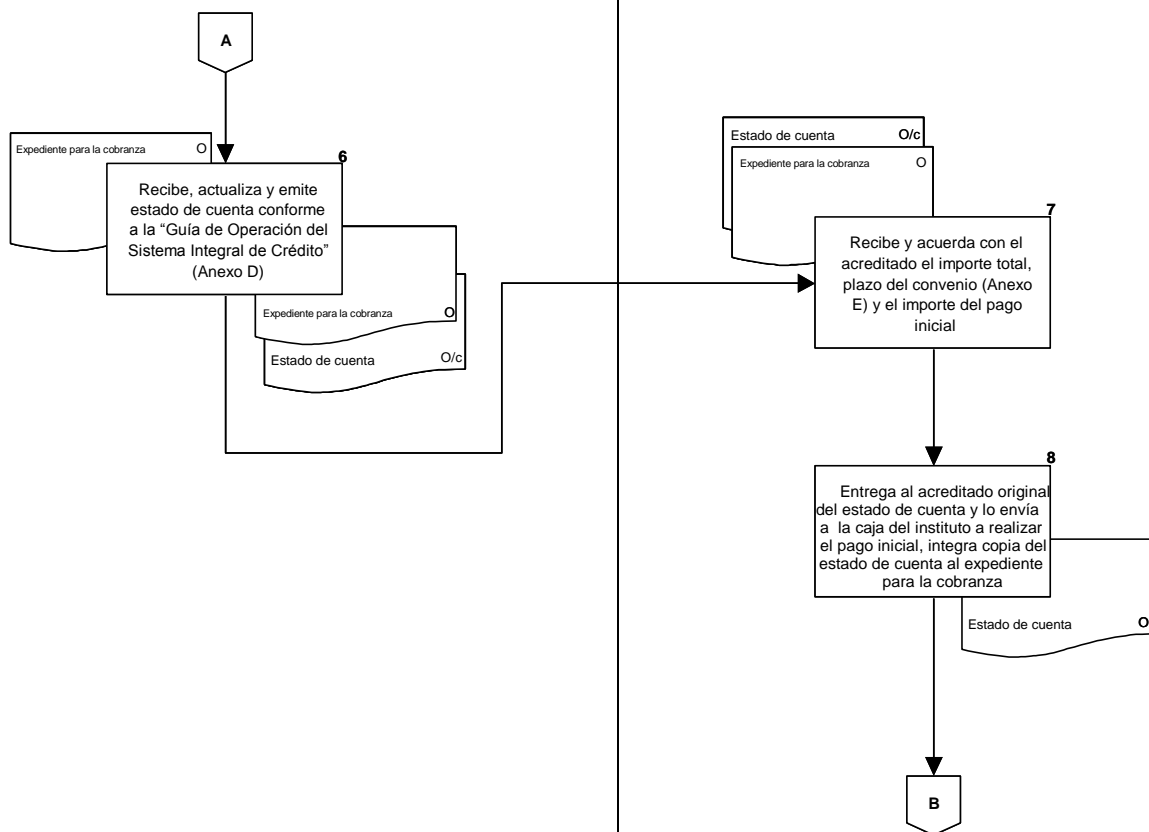
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3200

#### OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

#### RECEPTOR – CODIFICADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

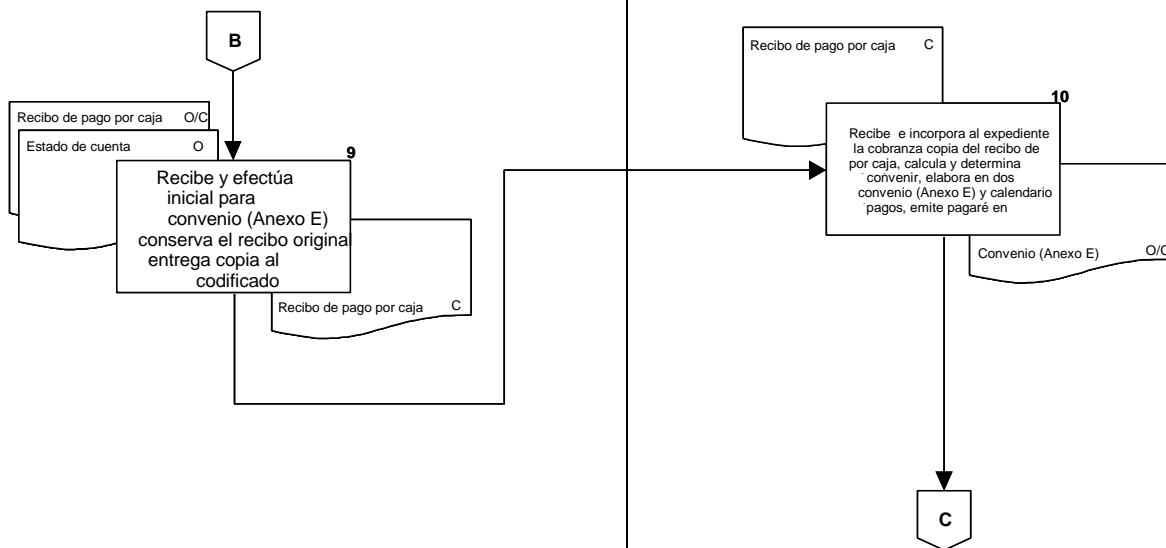
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3201

ACREDITADO O REPRESENTANTE

RECEPTOR – CODIFICADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

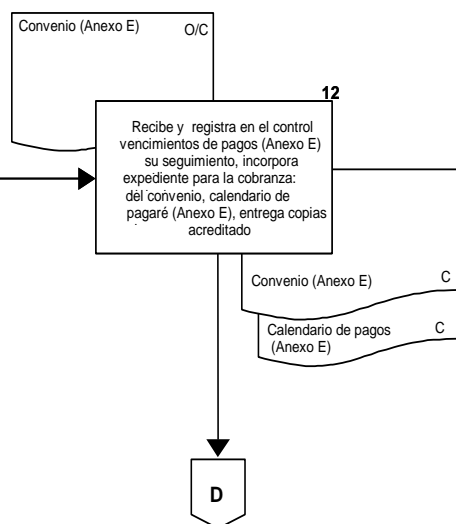
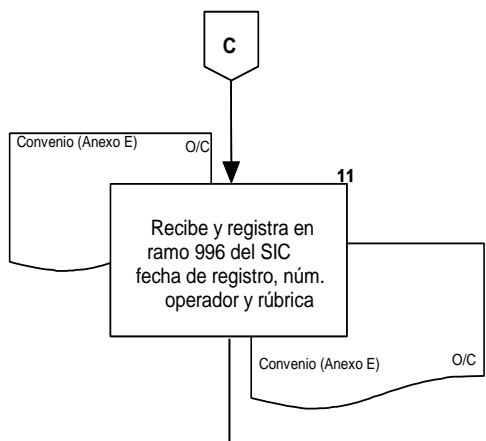
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3202

OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

RECEPTOR – CODIFICADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

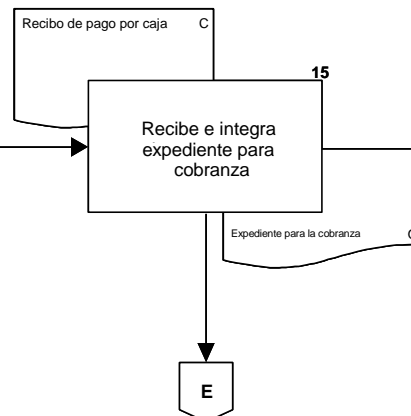
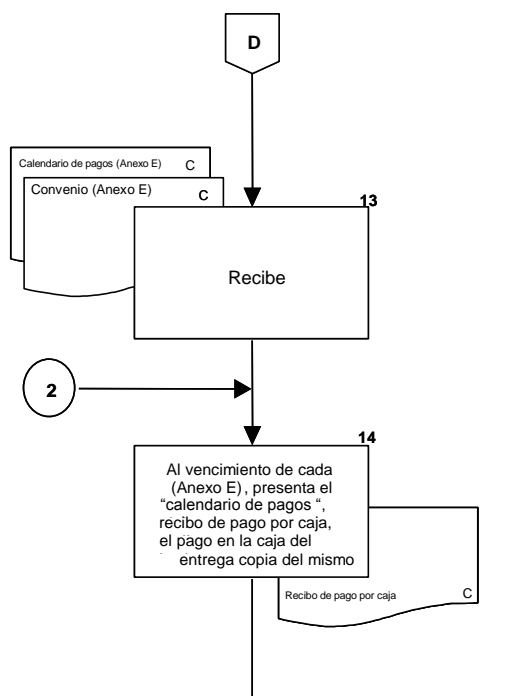
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3203

ACREDITADO O REPRESENTANTE

RECEPTOR – CODIFICADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

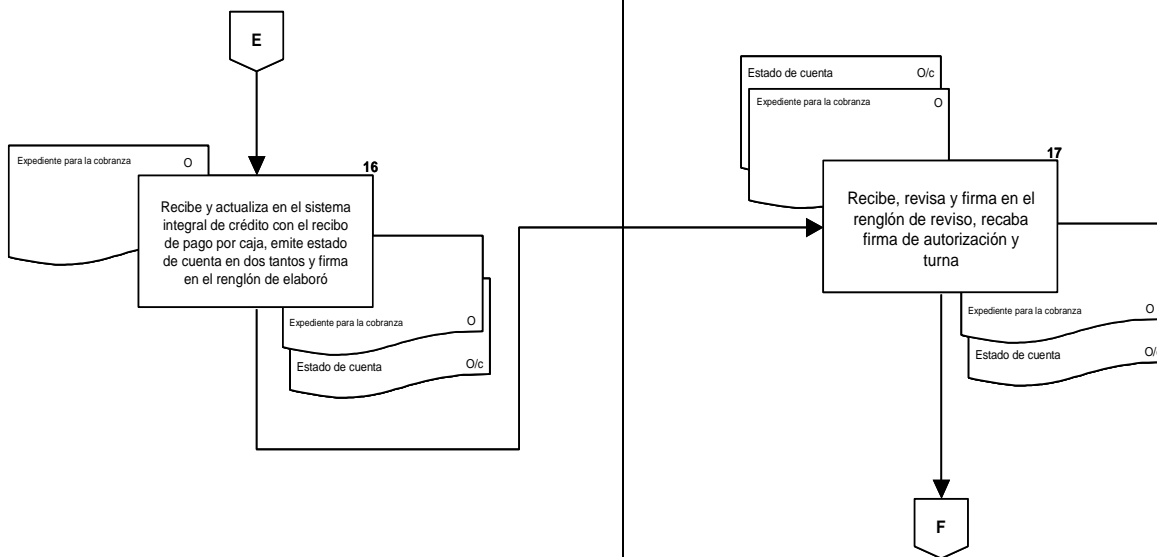
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3204

OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

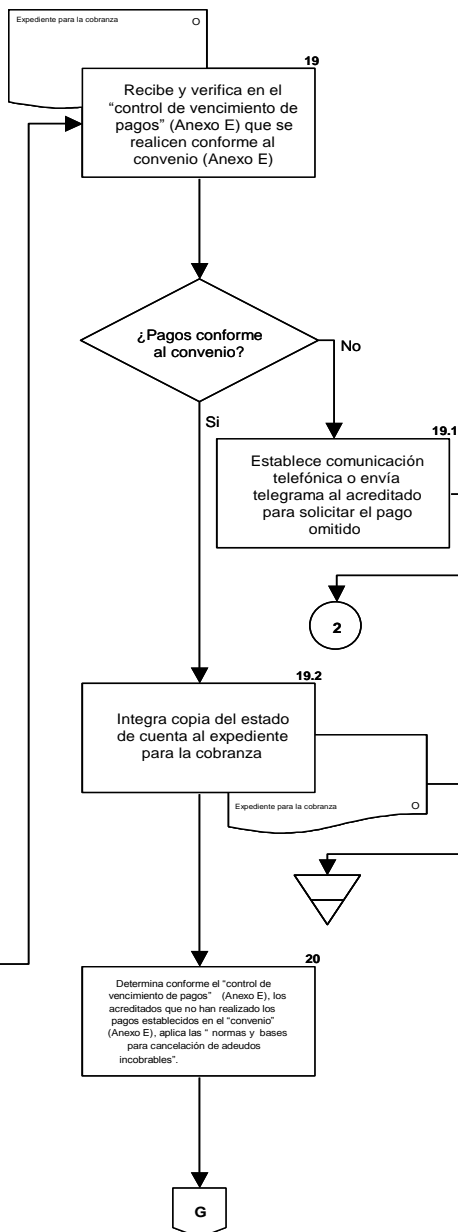
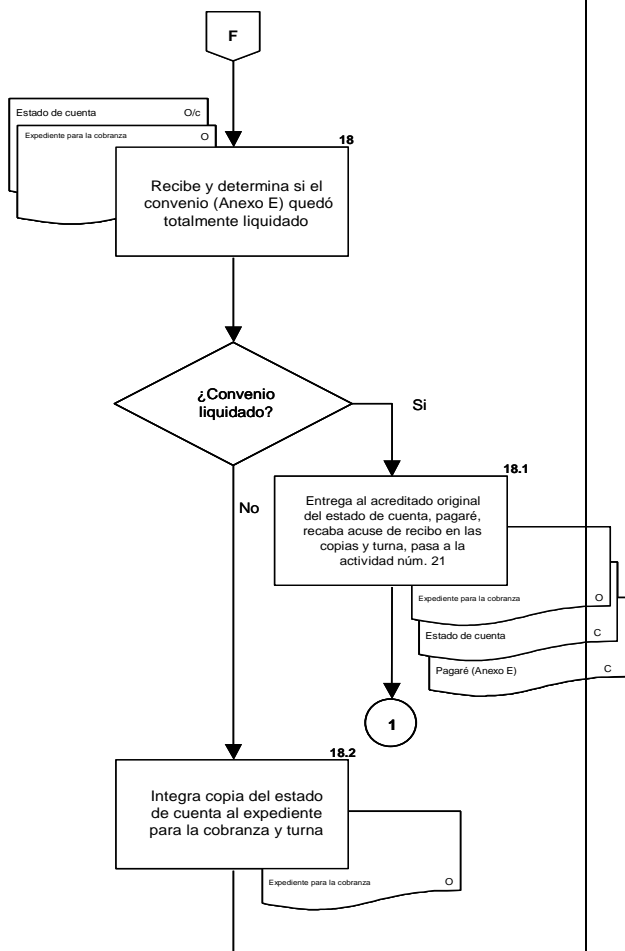
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3205

#### RECEPTOR – CODIFICADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

#### JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

## SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

**Código:**

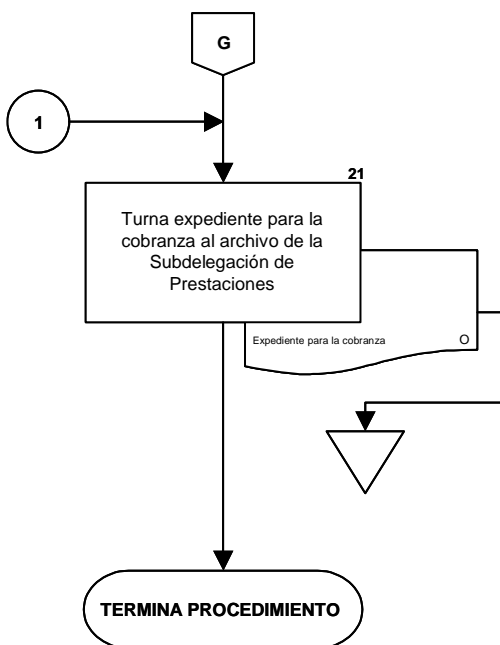
**Versión:****Fecha de autorización**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
21	12	2007

No. de Página

3206

JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B





## 7. CELEBRACIÓN DE CONVENIOS INDIVIDUALES DE PAGO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3207

### 5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Expediente para la Cobranza					

### 6. REFERENCIAS

### 7. TERMINOS Y DEFINICIONES

### 8. ANEXOS

Anexo A: Políticas Generales  
Anexo C: Formato Único para Solicitud de Trámite  
Anexo D: Guía de Operación del Sistema Integral de Crédito  
Anexo E: Convenio Individual de Pago

### 9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 8. REGULARIZACIÓN INDIVIDUAL DE DESCUENTOS

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3208

## 8. REGULARIZACIÓN INDIVIDUAL DE DESCUENTOS



## 8. REGULARIZACIÓN INDIVIDUAL DE DESCUENTOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3209

#### 1. OBJETIVO

DETERMINAR Y EXPLICAR LA SECUENCIA DE LOS PASOS A SEGUIR Y LOS LINEAMENTOS QUE GUÍAN LA ACTUACIÓN DE LOS RESPONSABLES DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO, EN LA CORRECCIÓN DE LAS ANOMALÍAS QUE OCURREN AL APLICAR LOS DESCUENTOS POR LOS PRÉSTAMOS QUE SE OTORGAN A LA DERECHOHABIENTA.

#### 2 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. PARA LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SE OBSERVARÁN Y APLICARÁN LAS POLÍTICAS CORRESPONDIENTES A SU MATERIA QUE SE INDIQUEN EN EL ANEXO A DE ESTE MANUAL.
2. EN LOS CASOS DE “ALTA” O “REANUDACIÓN” DE DESCUENTOS, SE DEBERÁ ORIENTAR Y SUGERIR A LOS ACREDITADOS RESPECTO DE LAS VENTAJAS DE QUE PAGUEN POR CAJA EL IMPORTE DE LAS QUINCENAS VENCIDAS HASTA LA FECHA DE SOLICITUD.
3. EN LAS ALTAS, REANUDACIONES, MODIFICACIONES O SUSPENSIONES DE DESCUENTO, EL ACREDITADO DEBERÁ PRESENTAR:
  - a. IDENTIFICACIÓN OFICIAL VIGENTE, QUE SERÁ DEVUELTA EN EL ACTO AL SOLICITANTE.
  - b. FOTOCOPIA DEL ÚLTIMO COMPROBANTE DE COBRO DE SUELDO.
  - c. FOTOCOPIA DE LA HOJA DE LIQUIDACIÓN DEL PRÉSTAMO QUE ORIGINA LA SOLICITUD (HOJA AMARILLA).
  - d. COMPROBANTES O CONSTANCIAS DE DESCUENTOS Y PAGOS EFECTUADOS.



## 8. REGULARIZACIÓN INDIVIDUAL DE DESCUENTOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3210

### 3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	ACREDITADO O REPRESENTANTE.	Inicia el Procedimiento Acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa de Prestaciones para regularizar su situación crediticia.
2	RECEPTOR – CODIFICADOR	Atiende al acreditado, en caso de reanudación o alta de descuentos, lo orienta respecto a las ventajas de que pague por caja el importe de las quincenas vencidas hasta la fecha de solicitud y le entrega el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C), indicando la documentación soporte que debe presentar.
3	ACREDITADO O REPRESENTANTE.	Llena el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) y lo entrega al Receptor–codificador de recuperación de crédito con la documentación soporte correspondiente: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Fotocopia del último comprobante de cobro de sueldo.</li><li>b. Fotocopia de la hoja de liquidación del préstamo que origina la solicitud, (hoja amarilla).</li><li>c. Comprobantes o constancias de descuentos y pagos efectuados.</li></ul>
4	RECEPTOR – CODIFICADOR	Recibe y codifica el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) con la información contenida en la documentación soporte.
5		Integra al Expediente para la Cobranza el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) y la documentación soporte, turnándolo al Operador de Recuperación de Crédito.
6	OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.	Recibe Expediente para la Cobranza, actualiza el saldo del préstamo y lo regulariza en el Sistema Integral de Crédito, conforme a la "Guía de Operación del Sistema Integral de Crédito" (Anexo D).  Emite Estado de Cuenta Individual en dos tantos con las nuevas condiciones de descuento, firma en el renglón de elaboró y turna al Jefe de Oficina de Recuperación junto con el Expediente para la Cobranza.
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B



## 8. REGULARIZACIÓN INDIVIDUAL DE DESCUENTOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3211

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
7	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN.	Recibe el Estado de Cuenta Individual y el Expediente para la Cobranza, revisa y firma en el renglón de “reviso” del Estado de Cuenta y recaba la firma de autorización del Jefe del Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas .
8		Realiza el “Procedimiento para la Recuperación de Préstamos Personales”.
9		Turna Expediente para la cobranza y Estado de Cuenta individual al Receptor – codificador de recuperación de crédito.
	RECEPTOR – CODIFICADOR	Recibe el Expediente para la Cobranza y el Estado de Cuenta Individual en original y copia, entrega el original al acreditado, informando las nuevas condiciones de descuento.
		Recaba acuse de recibo en la copia del Estado de Cuenta, lo integra al Expediente para la Cobranza y lo turna al archivo de la Subdelegación de Prestaciones.
		Termina el Procedimiento

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 8. REGULARIZACIÓN INDIVIDUAL DE DESCUENTOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

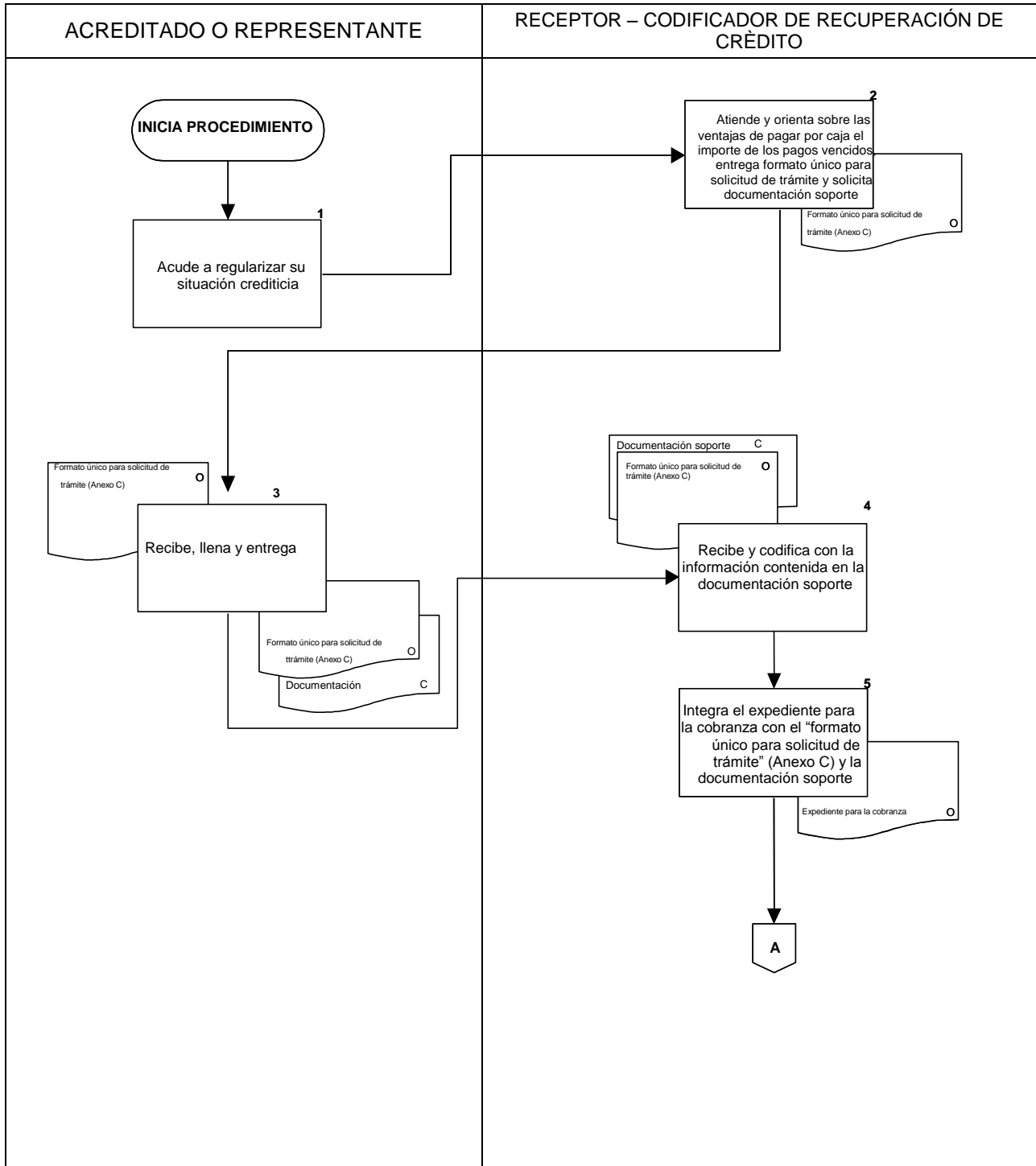
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3212

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

3213

TIPO B



## 8. REGULARIZACIÓN INDIVIDUAL DE DESCUENTOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

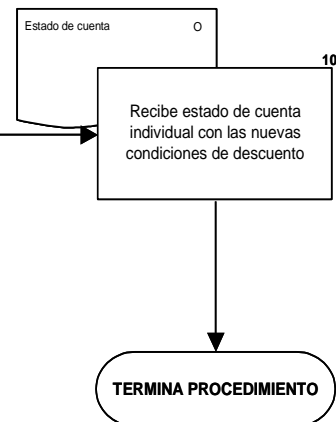
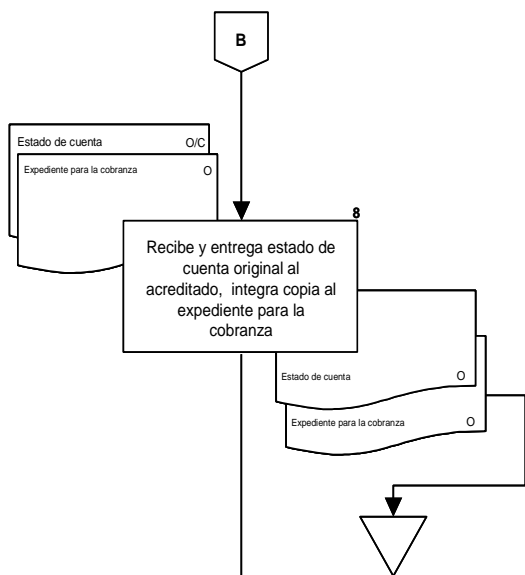
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3214

#### RECEPTOR – CODIFICADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

#### ACREDITADO O REPRESENTANTE



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B





## 8. REGULARIZACIÓN INDIVIDUAL DE DESCUENTOS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3215

#### 5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición

#### 6. REFERENCIAS

#### 7. TERMINOS Y DEFINICIONES

#### 8. ANEXOS

Anexo A: Políticas Generales  
Anexo C: Formato Único para Solicitud de Trámite  
Anexo D: Guía de Operación del Sistema Integral de Crédito

#### 9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó
-------------------	------------------	------------------

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3216

## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3217

#### 1. OBJETIVO

DETERMINAR Y APLICAR LOS LINEAMIENTOS A CUMPLIR Y ACTIVIDADES A DESARROLLAR, POR PARTE DEL PERSONAL QUE INTERVIENE EN EL TRÁMITE DE LAS DEVOLUCIONES, QUE SE DEBEN EFECTUAR CON MOTIVO DE LOS DESCUENTOS INDEBIDOS QUE INCIDENTALMENTE APLICAN A LOS ACREDITADOS LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, EN LAS QUE PRESTAN SUS SERVICIOS.

#### 2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. PARA LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SE OBSERVARÁN Y APLICARÁN LAS POLÍTICAS CORRESPONDIENTES A SU MATERIA QUE SE INDIQUEN EN EL ANEXO A DE ESTE MANUAL.
2. SON DESCUENTOS IMPROCEDENTES LOS APLICADOS AL SUELDO DE LOS ACREDITADOS CON POSTERIORIDAD A LA LIQUIDACIÓN TOTAL DE SUS PRÉSTAMOS, ASÍ COMO LOS REALIZADOS EN DEMASÍA DURANTE LA VIGENCIA DEL PRÉSTAMO, POR APLICACIÓN DEL DESCUENTO DE FORMA SIMULTÁNEA EN DOS O MÁS SUELDOS DEL ACREDITADO, SIN QUE ESA DEMASÍA SEA PRODUCTO DE UNA REGULARIZACIÓN O RELIQUIDACIÓN DE ADEUDOS.
3. EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 186, DE LA LEY DEL ISSSTE, PRESCRIBIRÁN A FAVOR DEL INSTITUTO LAS DEVOLUCIONES POR DESCUENTOS IMPROCEDENTES QUE NO SE RECLAMEN DENTRO DE LOS CINCO AÑOS SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE HUBIEREN SIDO EXIGIBLES. EL TIEMPO PARA LA PRESCRIPCIÓN SE COMPUTARÁ A PARTIR DE LA QUINCENA INMEDIATA POSTERIOR A AQUELLA EN QUE SE HAYA PRACTICADO EL ÚLTIMO DESCUENTO INDEBIDO.
4. SOLAMENTE PROCEDERÁ LA DEVOLUCIÓN DE LOS DESCUENTOS QUE NO ESTÉN COMPRENDIDOS EN EL PERÍODO DE VIGENCIA DE OTRO PRÉSTAMO, CUALQUIERA QUE SEA SU TIPO.
5. EL PERÍODO DE VIGENCIA DE UN PRÉSTAMO SE DETERMINA POR LA QUINCENA INICIAL DE DESCUENTO ESTABLECIDA EN LA HOJA DE LIQUIDACIÓN, HASTA SU PAGO TOTAL O RENOVACIÓN QUE TAMBIÉN IMPLICA FINIQUITO.
6. SI AL MOMENTO DE SOLICITAR LA DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES SOBRE UN PRÉSTAMO ANTERIOR, SE TIENE UNO VIGENTE QUE SE ESTÉ O NO DESCONTANDO, EL MONTO A DEVOLVER NO DEBERÁ AFECTARSE POR ESTA SITUACIÓN. EL PRÉSTAMO VIGENTE DEBERÁ REGULARIZARSE POR LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3218

7. LAS DEVOLUCIONES SOLICITADAS SOBRE PRÉSTAMOS ANTERIORES AL ÚLTIMO, SE OPERARÁN CALCULANDO EL SALDO DE CADA UNO DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS DESDE EL QUE DA ORIGEN A LA SOLICITUD, EMITIENDO EL ESTADO DE CUENTA Y EL CHEQUE CORRESPONDIENTE, DE PROCEDER ASÍ, PARA LO CUAL DEBERÁ SOLICITARSE LA COMPROBACIÓN DE DESCUENTOS DESDE LA QUINCENA INICIAL DEL PRIMER PRÉSTAMO HASTA LA VENCIDA EN LA FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD. TAMBIÉN SE EMITIRÁ ESTADO DE CUENTA Y EN SU CASO REGULARIZACIÓN DEL ÚLTIMO PRÉSTAMO EXISTENTE.
8. EN CASO DE QUE SE ESTÉN APLICANDO DESCUENTOS SOBRE EL PRÉSTAMO, ORIGEN DEL RECLAMO, DEBERÁ TRAMITARSE SIMULTÁNEAMENTE LA SUSPENSIÓN DE LOS MISMOS, INCLUYENDO EN LA DEVOLUCIÓN EL IMPORTE DE LAS DEDUCCIONES QUE SE EFECTUARÁN AL SUELDO DEL TRABAJADOR HASTA LA QUINCENA INMEDIATA ANTERIOR A LA QUE SURTIRÁ EFECTO LA SUSPENSIÓN; VERIFICANDO QUE EL ACREDITADO NO HAYA OBTENIDO NUEVO CRÉDITO, EN CUYO CASO SE OBSERVARÁ LO ESTABLECIDO EN LOS NUMERALES 2 Y 3 DE ESTAS POLÍTICAS.
9. CUANDO EL TRABAJADOR NO CUENTE CON TODOS LOS COMPROBANTES DE DESCUENTO A SU SUELDO, DEBERÁ TRAMITAR EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA DEPENDENCIA EN QUE LABORA, LA "CONSTANCIA DE RETENCIONES" CORRESPONDIENTE.
10. SERÁ RECHAZADA LA SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN:
  - a. CUANDO LA FIRMA DE LA SOLICITUD NO CORRESPONDA A LA DEL ACREDITADO.
  - b. CUANDO LOS DESCUENTOS CONSIDERADOS IMPROCEDENTES SE HAYAN APLICADO DENTRO DE LA VIGENCIA DE OTRO PRÉSTAMO, AUN CUANDO ÉSTOS SEAN POR UN IMPORTE DIFERENTE AL ESTABLECIDO, DEBIENDO ELABORARSE LOS ESTADOS DE CUENTA QUE COMPRUEBEN AL SOLICITANTE LA APLICACIÓN EN SU CUENTA DE TALES DESCUENTOS.
  - c. CUANDO LA FIRMA DE QUIEN CERTIFIQUE LA CONSTANCIA DE DESCUENTOS NO ESTÉ REGISTRADA ANTE EL INSTITUTO, NO SE ANEXE EL ORIGINAL DE LA MISMA, O LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE NO SE PRESENTE COMPLETA.
11. LA DOCUMENTACIÓN QUE DEBERÁ PRESENTAR EL SOLICITANTE, ES LA ESTABLECIDA EN EL ANVERSO DEL "FORMATO ÚNICO PARA SOLICITUD DE TRÁMITE" (ANEXO C)



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3219

12. LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES, OPERARÁ EL “MÓDULO DE CAPTURA DE ÓRDENES DE PAGO”, PARA GENERAR LAS ÓRDENES DE PAGO A TRAVÉS DE LAS NÓMINAS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES INCORPORADAS AL RÉGIMEN DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ISSSTE, CON LAS QUE SE HAYA ACORDADO DE ESTA FORMA EL REINTEGRO A LOS TRABAJADORES POR DESCUENTOS INDEBIDOS SOBRE PRÉSTAMOS PERSONALES.
13. EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES Y LOS RAMOS SE HARÁ MEDIANTE DISQUETES DE 3½ PULGADAS Y LOS REPORTES A DETALLE.



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3220

### 3. DESARROLLO

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Inicia el Procedimiento
1	ACREDITADO O REPRESENTANTE.	Acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa de Prestaciones a solicitar la "devolución de descuentos improcedentes".
2	RECEPTOR – CODIFICADOR.	Atiende al acreditado y le entrega el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C), orientándolo sobre la documentación soporte que debe presentar.
3	ACREDITADO O REPRESENTANTE.	Recibe y requisita el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) y lo entrega con la documentación soporte que en este formato se indica.
4	RECEPTOR – CODIFICADOR.	Recibe y codifica en el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) en base a la documentación soporte, recabando firmas en el formato del Jefe de la Oficina de Recuperación de Créditos y del Jefe del Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas de revisión y autorización respectivamente.
5		Integra expediente con el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) y documentación soporte.
6		Registra la solicitud en el "Control de Trámites" asignando folio y lo turna al Operador de Recuperación de Crédito.
7	OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.	Recibe expediente, actualiza el saldo en el Sistema Integral de Crédito en base al Formato Único para Solicitud de Trámite y conforme a la "Guía de Operación del Sistema Integral de Crédito" (Anexo D).  Emite Estado de Cuenta Individual en dos tantos, firma en el renglón de "elaboro" y junto con el expediente lo turna al Jefe de Oficina de Recuperación.
8	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS	Recibe expediente y Estado de Cuenta Individual, revisa que la información actualizada en el Estado de Cuenta sea correcta, firma en el renglón de "reviso", recaba firma de autorización del Jefe del Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas.  Turna expediente y Estado de Cuenta Individual al Receptor-codificador de recuperación de crédito.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3221

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
9	RECEPTOR – CODIFICADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.	<p>Recibe expediente y Estado de Cuenta individual y de acuerdo con esta información determina si procede la “devolución de descuentos improcedentes”</p> <p>¿Procede devolución?</p>
9.1		NO: Entrega Estado de Cuenta al acreditado y le indica el motivo del rechazo.
9.2		SÍ: Entrega al acreditado copia del Estado de Cuenta y Ficha de Trámite.
10		<p>Establece la forma de pago de la devolución: cheque emitido por tesorería o por nómina.</p> <p>Turna expediente y Estado de Cuenta Individual original al Operador de Recuperación de Crédito.</p>
11	OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.	<p>Recibe expediente y el original del Estado de Cuenta Individual y tramita según el tipo de devolución:</p> <p>Tipo de devolución</p>
11.1		<p>Tesorería:</p> <p>Registra en el Sistema Integral de Crédito, mediante la función “UU” (Devolución de descuentos indebidos), estableciendo el estatus del préstamo en 59 (devolución registrada en espera de emisión de cheque).</p>
11.2		<p>Nómina:</p> <p>Registra en el Sistema Integral de Crédito, mediante la función “UU” (Devolución de descuentos indebidos), establece el estatus del préstamo en 58 (devolución en espera de registro definitivo).</p>
12		<p>Imprime “Reporte del registro y actualización de devoluciones”.</p> <p>Turna expediente, Estado de Cuenta Individual y “Reporte del registro y actualización de devoluciones” al Jefe de Oficina de Recuperación de Crédito.</p>
13	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO	<p>Recibe expediente, Estado de Cuenta individual y “Reporte del registro y actualización de devoluciones”, verifica y realiza según el tipo de devolución:</p>

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3222

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
13.1		<p>Tipo de devolución</p> <p>Tesorería: Registra el avance en el Control de Trámites, elabora oficio en dos tantos con firma del Subdelegado de Prestaciones.</p> <p>Turna oficio original, expediente y Estado de Cuenta individual a la Subdelegación de Administración, obtiene acuse de recibo en la copia del oficio.</p> <p>(Pasa a la actividad 16)</p>
13.2		<p>Nómina: Registra avance en el Control de Trámites, con base en esta información genera en tres tantos el "Reporte a detalle de las órdenes de pago", mediante el "Módulo de captura de órdenes de pago por descuentos impropcedentes".</p>
14		<p>Graba en dos disquetes e imprime tres tantos del "Reporte a detalle de las órdenes de pago" y genera oficio de envío en tres tantos, anexa un disquete y un tanto del reporte al oficio original y el otro a la primera copia del oficio.</p>
15		<p>Distribuye de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Original del oficio, "Reporte a detalle de las órdenes de pago" y disquete a la Dependencia o Entidad (Pasa a la actividad 19)</li><li>Primera copia del oficio, copia del "Reporte a detalle de las órdenes de pago" y disquete a la Subdelegación de Administración.</li></ol> <p>En ambos casos obtiene acuse de recibo en la segunda copia del oficio y "Reporte a detalle en las órdenes de pago" y archiva.</p>
16		<p>Recibe oficio, expediente, Estado de Cuenta individual, o "Reporte a detalle de las órdenes de pago", primera copia del oficio y disquete, realiza según el tipo de devolución:</p>

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------





## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3223

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
16.1		Tipo de devolución Nómina: Conjunta y archiva "Reporte a detalle de las órdenes de pago", primera copia del oficio y disquete con devolución establecida en el Sistema Integral de Crédito, en estatus 58 del préstamo (devolución en espera de registro definitivo).
17		Entrega por conducto de su caja, cheque al acreditado y recaba firma de recibido en la Hoja de Liquidación.  Distribuye los tres tantos de la Hoja de Liquidación de la siguiente forma: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Integra el original en su archivo para su control</li> <li>b. Una copia al acreditado</li> <li>c. Turna una copia al Jefe de Oficina de Recuperación de Crédito junto con el Estado de Cuenta y expediente</li> </ul>
18	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO	Recibe Estado de Cuenta Individual, copia de la Hoja de Liquidación y expediente, actualiza "Control de trámites".  Turna la documentación al archivo de la Subdelegación de Prestaciones, fin del procedimiento.
19	DEPENDENCIA O ENTIDAD.	Recibe original del oficio, "Reporte a detalle de las órdenes de pago" y disquete, aplica en su nómina las órdenes de pago por concepto de devolución por descuentos improcedentes.  Genera e imprime en dos tantos el Reporte de aplicación de órdenes de pago aceptadas y rechazadas.
20		Entrega Reporte de órdenes de pago aceptadas y rechazadas a la Subdelegación de Prestaciones (Jefatura de Oficina de Recuperación de Crédito), recabando acuse de recibo.
21	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.	Recibe documentación, verifica y determina si existen rechazos.  ¿Existen rechazos?
21.1		Sí: Corrige y emite nueva Orden de Pago para aplicación a la quincena inmediata posterior.  (Pasa a la actividad 6)

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3224

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
21.2		NO: Entrega al Operador de Recuperación de Crédito el original del oficio de envío de órdenes de pago aceptadas y el reporte a detalle de los resultados de la aplicación.
22	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO OPERADOR	<p>Recibe el original del oficio de envío del Reporte de órdenes de pago aceptadas y el reporte a detalle de los resultados de aplicación y mediante la función "UU" del Sistema Integral de Crédito,</p> <p>Cambia el estatus de las devoluciones aceptadas de 58 ("en espera de registro definitivo"), a 60 ("registro definitivo"),</p> <p>Turna al Jefe de Oficina de Recuperación de Crédito original de oficio de envío de órdenes de pago aceptadas y el "Reporte a detalle de los resultados de aplicación"</p>
23	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO JEFE DE OFICINA	<p>Recibe original de oficio de envío de Ordenes de Pago aceptadas y el reporte a detalle de los resultados de aplicación, actualiza "Control de trámites" e integra documentación al expediente y lo turna al archivo de la Subdelegación de Prestaciones.</p> <p>Termina el Procedimiento</p>

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

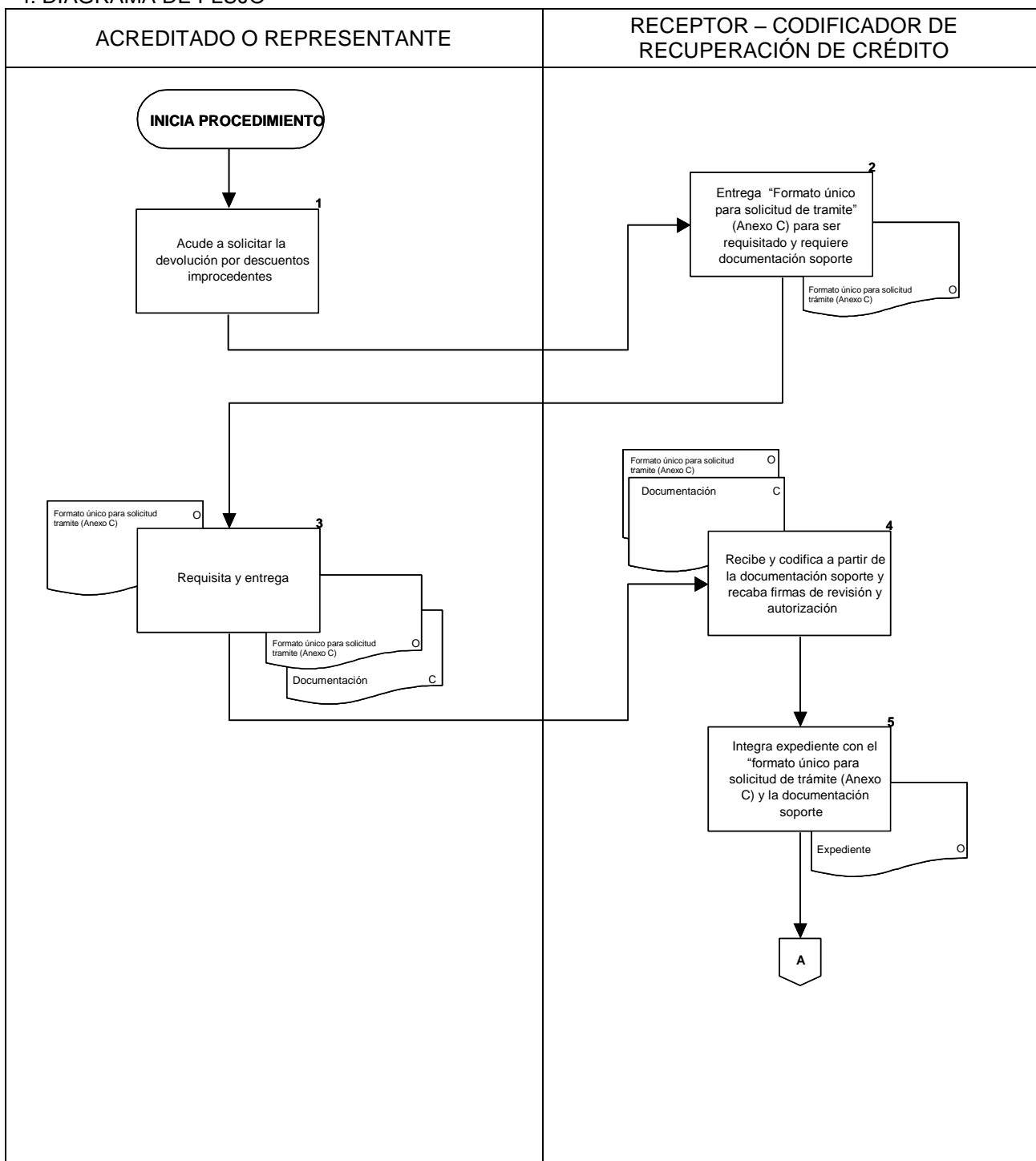
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3225

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

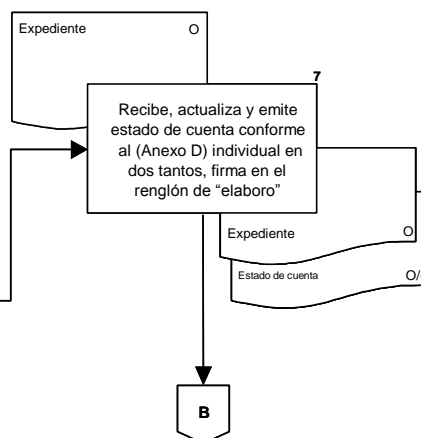
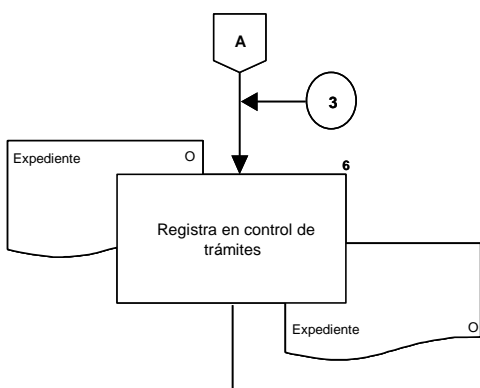
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3226

#### RECEPTOR – CODIFICADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

#### OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO





## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

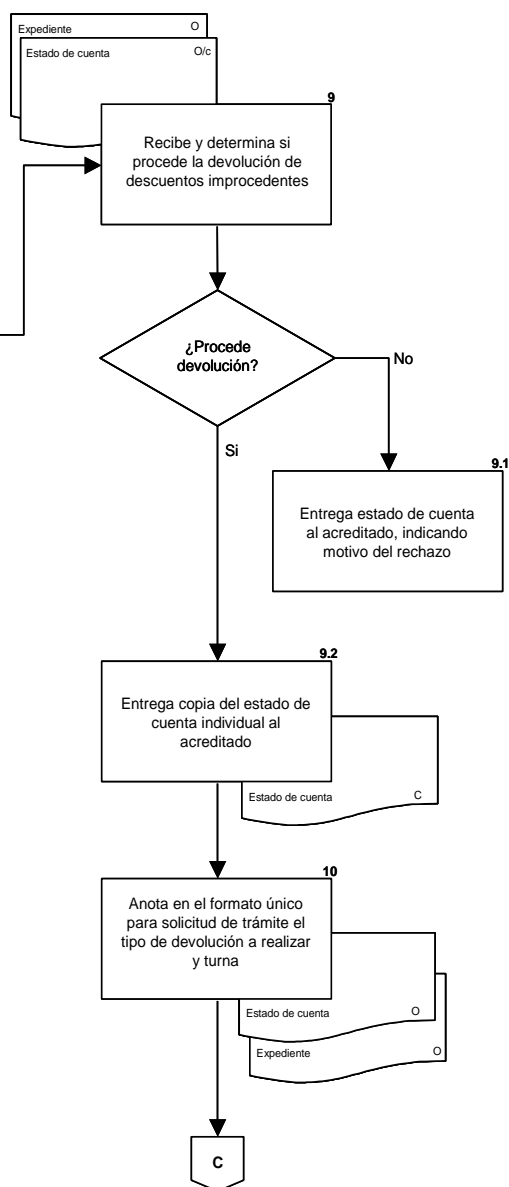
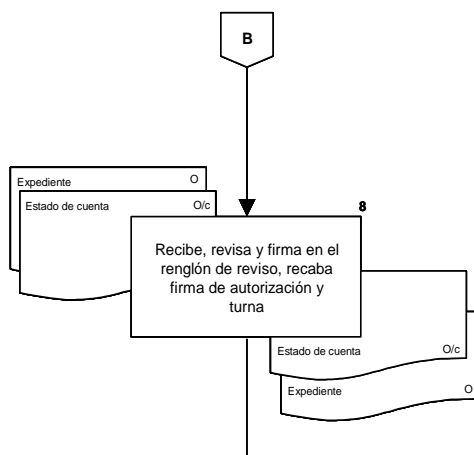
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3227

JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

RECEPTOR – CODIFICADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

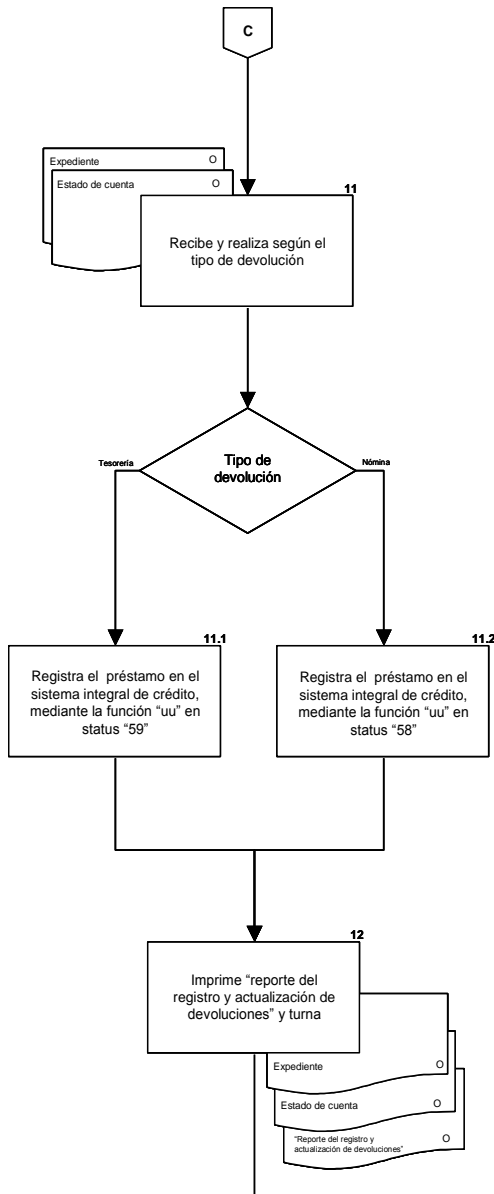
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

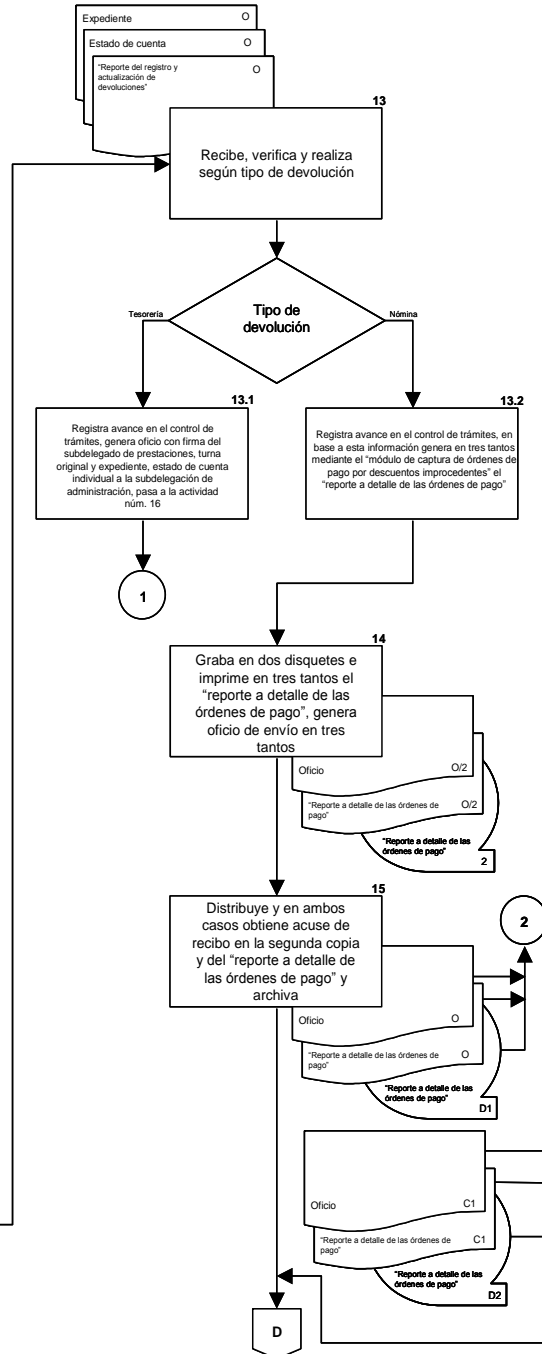
No. de Página

3228

#### OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



#### JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO





## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

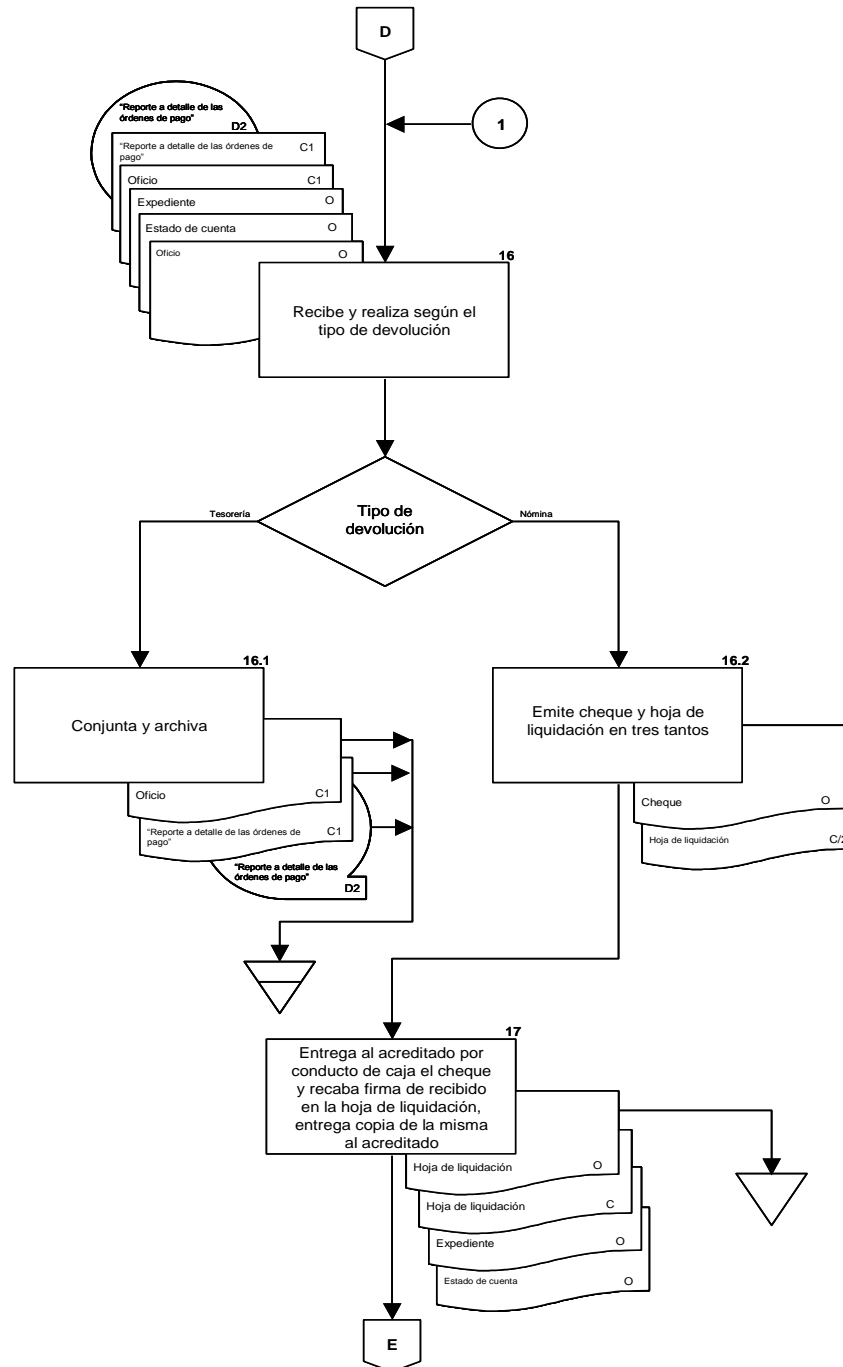
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3229

### SUBDELEGACIÓN DE ADMINISTRACIÓN





## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

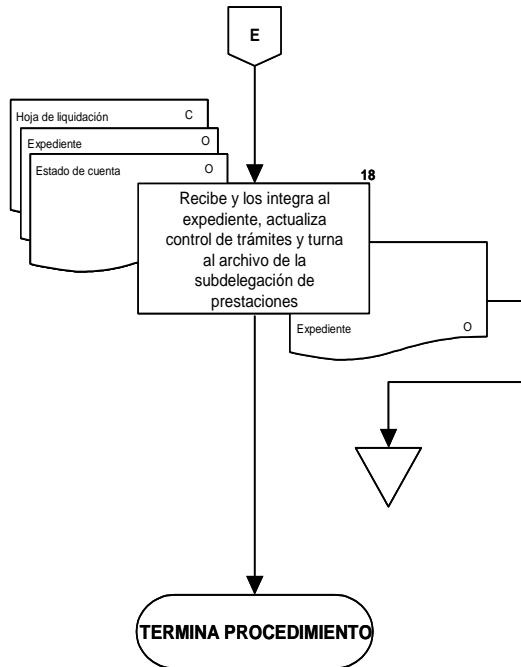
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

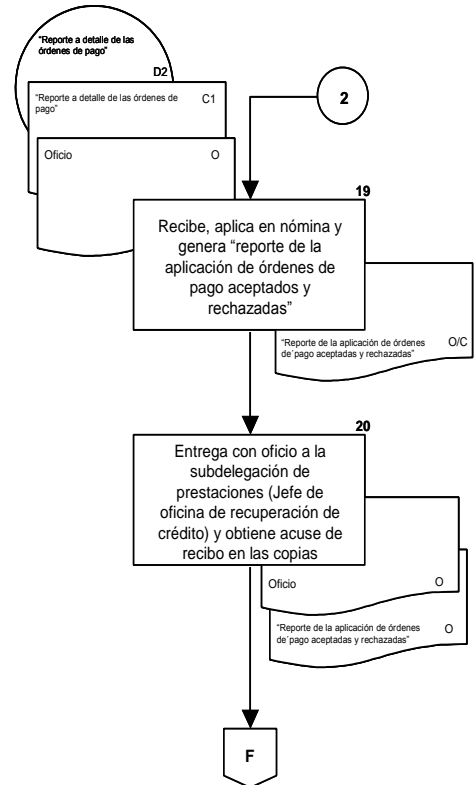
No. de Página

3230

#### JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



#### DEPENDENCIA O ENTIDAD







## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

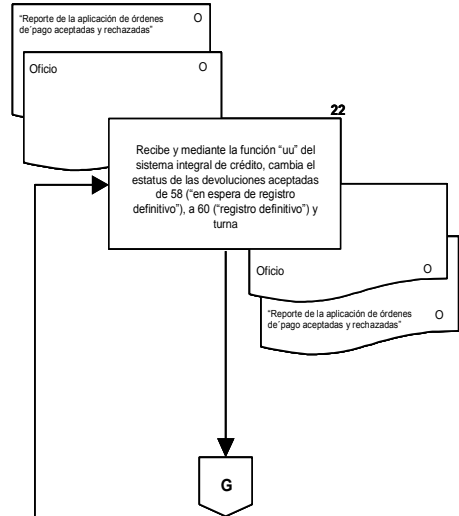
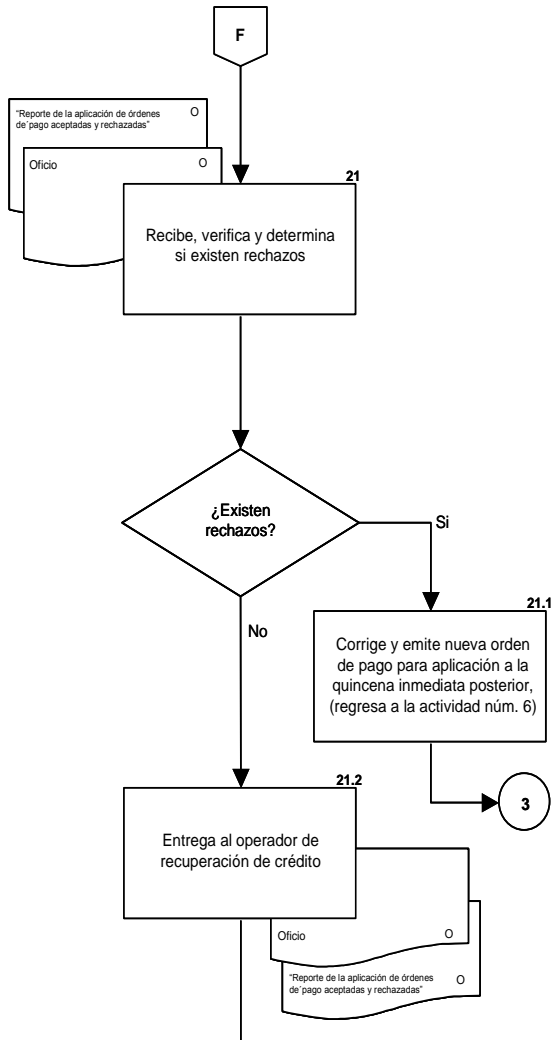
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3231

#### JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

#### OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO





## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

## SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

**Código:**

**Versión:****Fecha de autorización**

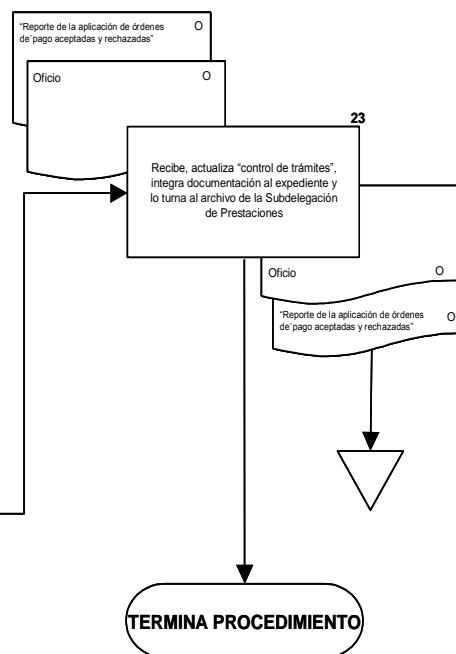
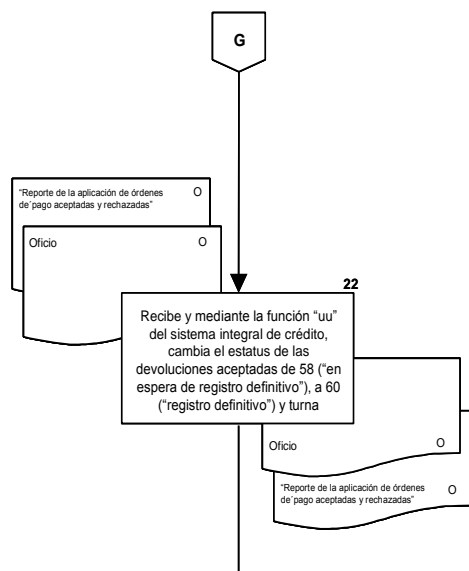
<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
21	12	2007

No. de Página

3232

## OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

**JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE  
CRÉDITO**



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 9. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3233

### 5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Control de Trámites					
Expediente de Devolución de Pagos Improcedentes					

### 6. REFERENCIAS

### 7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 8. ANEXOS

Anexo C: Formato Único para Solicitud de Trámite  
Anexo D: Guía de Operación del Sistema Integral de Pago.

- Reporte del Registro y Actualización de Devoluciones.
- Reporte a Detalle de las Órdenes de Pago.

*“Solicitar formatos e instructivos de los reportes al área normativa vigente”.*

### 9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó
-------------------	------------------	------------------

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE  
GARANTÍA PARA CANCELAR SALDOS  
INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN,  
INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL  
PERMANENTE DEL ACREDITADO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE  
PRESTACIONES**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3234

**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE GARANTÍA PARA CANCELAR  
SALDOS INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN, INVALIDEZ O  
INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE DEL ACREDITADO**



**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE  
GARANTÍA PARA CANCELAR SALDOS  
INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN,  
INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL  
PERMANENTE DEL ACREDITADO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE  
PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

**No. de Página**

3235

**1. OBJETIVO**

DETERMINAR LAS ACCIONES QUE DEBEN SEGUIR LAS SUBDELEGACIONES DE PRESTACIONES DEL INSTITUTO, PARA CUMPLIR Y APLICAR LA NORMATIVIDAD QUE RIGE AL FONDO DE GARANTÍA EN LOS CASOS DE CANCELACIÓN DE ADEUDOS DE LOS ACREDITADOS QUE FALLECIERON, O POR UNA SOLA VEZ, CUANDO SUFRAN UNA SITUACIÓN DE INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE, CERTIFICADA POR EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.

**2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

1. PARA LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SE OBSERVARÁN Y APLICARÁN LAS POLÍTICAS CORRESPONDIENTES A SU MATERIA QUE SE INDIQUEN EN EL ANEXO A DE ESTE MANUAL
2. LA APLICACIÓN DEL FONDO DE GARANTÍA, PARA CANCELAR SALDOS INSOLUTOS, SE LLEVARÁ AL CABO EN LOS SIGUIENTES CASOS, PREVIA PRESENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DOCUMENTALES QUE SE INDICAN:

- A. *A SOLICITUD DE LOS FAMILIARES O REPRESENTANTES DEL ACREDITADO QUE SUFRIÓ EL EVENTO , QUIENES DEBERÁN PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN SIGUIENTE:*

**POR FALLECIMIENTO**

- a) COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE DEFUNCIÓN (NO SE ACEPTARÁN COPIAS FOTOSTÁTICAS).
- b) CONSTANCIA DE RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE, EXPEDIDA POR LA ENTIDAD O DEPENDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, EN LA QUE EL ACREDITADO PRESTABA SUS SERVICIOS.
- c) COPIA FOTOSTÁTICA DEL COMPROBANTE DE COBRO DEL ÚLTIMO SUELDO O, EN SU CASO, PENSIÓN PAGADA AL ACREDITADO (TALÓN DE CHEQUE).
- d) "FORMATO ÚNICO PARA SOLICITUD DE TRÁMITE", DEBIDAMENTE LLENADO, MISMO QUE SERÁ PROPORCIONADO AL SOLICITANTE POR LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES ANTE LA QUE REALIZA EL TRÁMITE.

**POR INVALIDEZ TOTAL PERMANENTE**

- a) COPIA CERTIFICADA DEL "CERTIFICADO MÉDICO DE INVALIDEZ", EN EL QUE EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO CERTIFICA LA INVALIDEZ TOTAL PERMANENTE DEL ACREDITADO.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE  
GARANTÍA PARA CANCELAR SALDOS  
INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN,  
INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL  
PERMANENTE DEL ACREDITADO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE  
PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

**No. de Página**

3236

- b) CONSTANCIA DE RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE, EXPEDIDA POR LA ENTIDAD O DEPENDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, EN LA QUE EL ACREDITADO PRESTABA SUS SERVICIOS.
- c) COPIA FOTOSTÁTICA DEL COMPROBANTE DE COBRO DEL ÚLTIMO SUELDO PAGADO AL ACREDITADO (TALÓN DE CHEQUE).
- d) "FORMATO ÚNICO PARA SOLICITUD DE TRÁMITE", DEBIDAMENTE LLENADO, MISMO QUE SERÁ PROPORCIONADO AL SOLICITANTE POR LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES ANTE LA QUE REALIZA EL TRÁMITE.

**POR INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE**

- a) COPIA CERTIFICADA DEL "CERTIFICADO MÉDICO DE INCAPACIDAD", EN EL QUE EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO CERTIFICA LA INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE DEL ACREDITADO.
- b) CONSTANCIA DE RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE, EXPEDIDA POR LA ENTIDAD O DEPENDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL, EN LA QUE EL ACREDITADO PRESTABA SUS SERVICIOS.
- c) COPIA FOTOSTÁTICA DEL COMPROBANTE DE COBRO DEL ÚLTIMO SUELDO PAGADO AL ACREDITADO (TALÓN DE CHEQUE).
- d) "FORMATO ÚNICO PARA SOLICITUD DE TRÁMITE", DEBIDAMENTE LLENADO, MISMO QUE SERÁ PROPORCIONADO AL SOLICITANTE POR LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES ANTE LA QUE REALIZA EL TRÁMITE.

**B. POR LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL ÁREA DE PENSIONES, RELATIVA A LAS BAJAS EN NÓMINA POR DEFUNCIÓN DE LOS PENSIONISTAS.**

- a) COPIA DEL OFICIO CON EL QUE EL ÁREA DE PENSIONES TURNÓ A LA DE RECUPERACIÓN LA INFORMACIÓN RELATIVA A LAS BAJAS EN NÓMINA POR DEFUNCIÓN DE LOS PENSIONISTAS.
- b) COPIA DE LA HOJA EN LA QUE APARECE EL ACREDITADO PARA EL QUE SE REALIZA EL TRÁMITE, CORRESPONDIENTE AL "REPORTE DE MOVIMIENTOS M-21, BAJAS POR FALLECIMIENTO".

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE  
GARANTÍA PARA CANCELAR SALDOS  
INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN,  
INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL  
PERMANENTE DEL ACREDITADO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE  
PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

**No. de Página**

3237

3. SI LOS BENEFICIARIOS DE UNA PENSIÓN POR CAUSA DE MUERTE O DE INDEMNIZACIÓN GLOBAL PÓSTUMA, PARA ACREDITAR ESTE DERECHO, HAN EXHIBIDO ANTE EL ÁREA DE PENSIONES LA COPIA CERTIFICADA DEL ACTA DE DEFUNCIÓN, EL ÁREA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO PODRÁ VALERSE DE LA MISMA PARA REALIZAR EL TRÁMITE DE CANCELACIÓN DE SALDO INSOLUTO CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA, SIEMPRE Y CUANDO SE ASIENTE EN EL EXPEDIENTE RESPECTIVO LA RAZÓN DE QUE EL DOCUMENTO EN CUESTIÓN OBRA EN UN ARCHIVO DISTINTO, PREVIA PRESENTACIÓN DEL ACUSE DE RECIBO CORRESPONDIENTE POR PARTE DEL INTERESADO O CERTIFICACIÓN QUE REALICE EL ÁREA DE PENSIONES.
4. LA CANCELACIÓN CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA, DEL SALDO INSOLUTO VENCIDO O POR VENCER, SE EFECTUARÁ AÚN CUANDO NO SE ENCUENTRE AL CORRIENTE LA AMORTIZACIÓN DEL MISMO.
5. EL SALDO A CANCELAR CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA, SERÁ CALCULADO AL CORTE QUINCENAL INMEDIATO POSTERIOR A LA FECHA EN QUE EL TRABAJADOR O PENSIONISTA SUFRA EL EVENTO, AUN CUANDO LA SOLICITUD RESPECTIVA SE PRESENTE CON POSTERIORIDAD. PARA TALES EFECTOS, LA FECHA DEL EVENTO SERÁ LA DE DEFUNCIÓN O LA DE CERTIFICACIÓN DEL DICTAMEN DE INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.
6. LA CANCELACIÓN DE SALDO INSOLUTO CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA, INVARIABLEMENTE SE COMPROBARÁ CON LA “CONSTANCIA DE CANCELACIÓN DE ADEUDO CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA”, QUE EXPIDA LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES.
7. EL FOLIO DE LA “CONSTANCIA DE CANCELACIÓN DE ADEUDO CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA”, SERÁ ASIGNADO POR LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES, DE CONFORMIDAD CON LO SIGUIENTE: DOS DÍGITOS PARA LA CLAVE DE LA ENTIDAD, DOS DÍGITOS PARA EL AÑO EN EL QUE SE REALIZA EL TRÁMITE, Y CUATRO DÍGITOS PARA EL NÚMERO CONSECUTIVO DE CONSTANCIAS ELABORADAS. ESTE FOLIO SERVIRÁ TAMBIÉN PARA REALIZAR EL REGISTRO DE LA CANCELACIÓN EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO. EJEMPLO:

Clave de entidad Aguascalientes	Año del trámite: 2000	Número consecutivo	Conformación del Folio
01	00	0001	01000001

8. LAS CANCELACIONES DE ADEUDOS CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA, SERÁN REGISTRADAS EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO, MEDIANTE LA FUNCIÓN DE REGISTRO DE PAGOS POR CAJA “OO”, CON LOS TIPOS DE PAGO SIGUIENTES:

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE  
GARANTÍA PARA CANCELAR SALDOS  
INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN,  
INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL  
PERMANENTE DEL ACREDITADO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE  
PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

**No. de Página**

3238

TIPO DE PAGO 06 CUANDO LA CANCELACIÓN SE DERIVE POR LA DEFUNCIÓN DEL ACREDITADO.

TIPO DE PAGO 07 CUANDO LA CANCELACIÓN SE DERIVE POR LA INCAPACIDAD TOTAL PERMANENTE DEL ACREDITADO.

TIPO DE PAGO 08 CUANDO LA CANCELACIÓN SE DERIVE POR LA INVALIDEZ TOTAL PERMANENTE DEL ACREDITADO.

9. LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES DEBERÁ CONSERVAR LOS EXPEDIENTES DE LAS CANCELACIONES DE ADEUDOS CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA, DURANTE CINCO AÑOS A PARTIR DE LA FECHA DE LA CONSTANCIA.
10. LA CANCELACIÓN POR INVALIDEZ TOTAL PERMANENTE SOLO SE APLICARÁ A LOS CRÉDITOS OTORGADOS A PARTIR DEL 1º DE ENERO DE 2001.





**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE  
GARANTÍA PARA CANCELAR SALDOS  
INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN,  
INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL  
PERMANENTE DEL ACREDITADO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE  
PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3239

**3. DESARROLLO**

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Inicia el Procedimiento
1	ACREDITADO, FAMILIAR O REPRESENTANTE.	Acude a la Subdelegación de Prestaciones o Unidad Administrativa de Prestaciones a solicitar la cancelación del saldo insoluto con cargo al Fondo de Garantía.
2	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO RECEPTOR - CODIFICADOR	Atiende al acreditado y le entrega el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C), orientándolo sobre la documentación soporte que debe presentar.
3	ACREDITADO, FAMILIAR O REPRESENTANTE.	Requisita el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) y lo entrega con la documentación soporte.
4	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO RECEPTOR - CODIFICADOR	Recibe y codifica en el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) a partir de la documentación soporte.
5		Integra con el "Formato Único para Solicitud de Trámite" (Anexo C) y documentación soporte el Expediente de Cancelación de Adeudos, lo turna Operador de recuperación de crédito.
6	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO OPERADOR	Recibe expediente, actualiza el saldo en el Sistema Integral de Crédito en base al "Formato Único para Solicitud de Trámite y conforme a la "Guía de Operación del Sistema Integral de Crédito" (Anexo D), con corte a la quincena inmediata posterior a la que el acreditado sufrió el evento.
		Emite la "Constancia de Cancelación de Adeudo con Cargo al Fondo de Garantía" (Anexo F), en dos tantos, firma en el renglón de "elaboró".
7		Registra la Constancia de Cancelación del Adeudo con Cargo al Fondo de Garantía en el Sistema Integral de Crédito.
		Emite Estado de Cuenta Individual (Anexo D) que comprueba la liquidación total del adeudo en función de la cancelación aplicada.
		Turna con el Expediente el Estado de Cuenta Individual y "Constancia de Cancelación de Adeudo con Cargo al Fondo de Garantía" (Anexo F) al Jefe de Oficina de Recuperación.
DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B



**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE  
GARANTÍA PARA CANCELAR SALDOS  
INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN,  
INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL  
PERMANENTE DEL ACREDITADO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE  
PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3240

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
8	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN.	Recibe Expediente, Estado de Cuenta Individual y "Constancia de Cancelación de Adeudo con Cargo al Fondo de Garantía" (Anexo F).  Revisa que la codificación coincida con la información actualizada en el Sistema Integral de Crédito, firma en el renglón de "reviso", recaba firma de autorización del Jefe del Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas .
9		Turna Expediente, Estado de Cuenta individual y "Constancia de Cancelación de Adeudo con Cargo al Fondo de Garantía" (Anexo F) al receptor – codificador de recuperación de crédito.
10	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS RECEPTOR - CODIFICADOR	Recibe y entrega al acreditado o representante, el original de la "Constancia de Cancelación de Adeudo con Cargo al Fondo de Garantía" (Anexo F) y del Estado de Cuenta individual que comprueba la liquidación total del adeudo, recaba firma de acuse de recibido en la copia de ambos.
11	ACREDITADO, FAMILIAR O REPRESENTANTE.	Recibe el original de la "Constancia de Cancelación de Adeudo con Cargo al Fondo de Garantía" (Anexo F) y del Estado de Cuenta Individual que comprueba la liquidación total del adeudo, firma de recibido en las copias y las entrega al Receptor – codificador de recuperación de crédito.
12	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS RECEPTOR - CODIFICADOR	Recibe acuses de recibido de la "Constancia de Cancelación de Adeudo con Cargo al Fondo de Garantía" (Anexo F) y del Estado de Cuenta individual, los integra al Expediente y los turna al archivo de la Subdelegación de Prestaciones.  Termina el Procedimiento

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE  
GARANTÍA PARA CANCELAR SALDOS  
INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN,  
INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL  
PERMANENTE DEL ACREDITADO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE  
PRESTACIONES**

Código:

Versión:

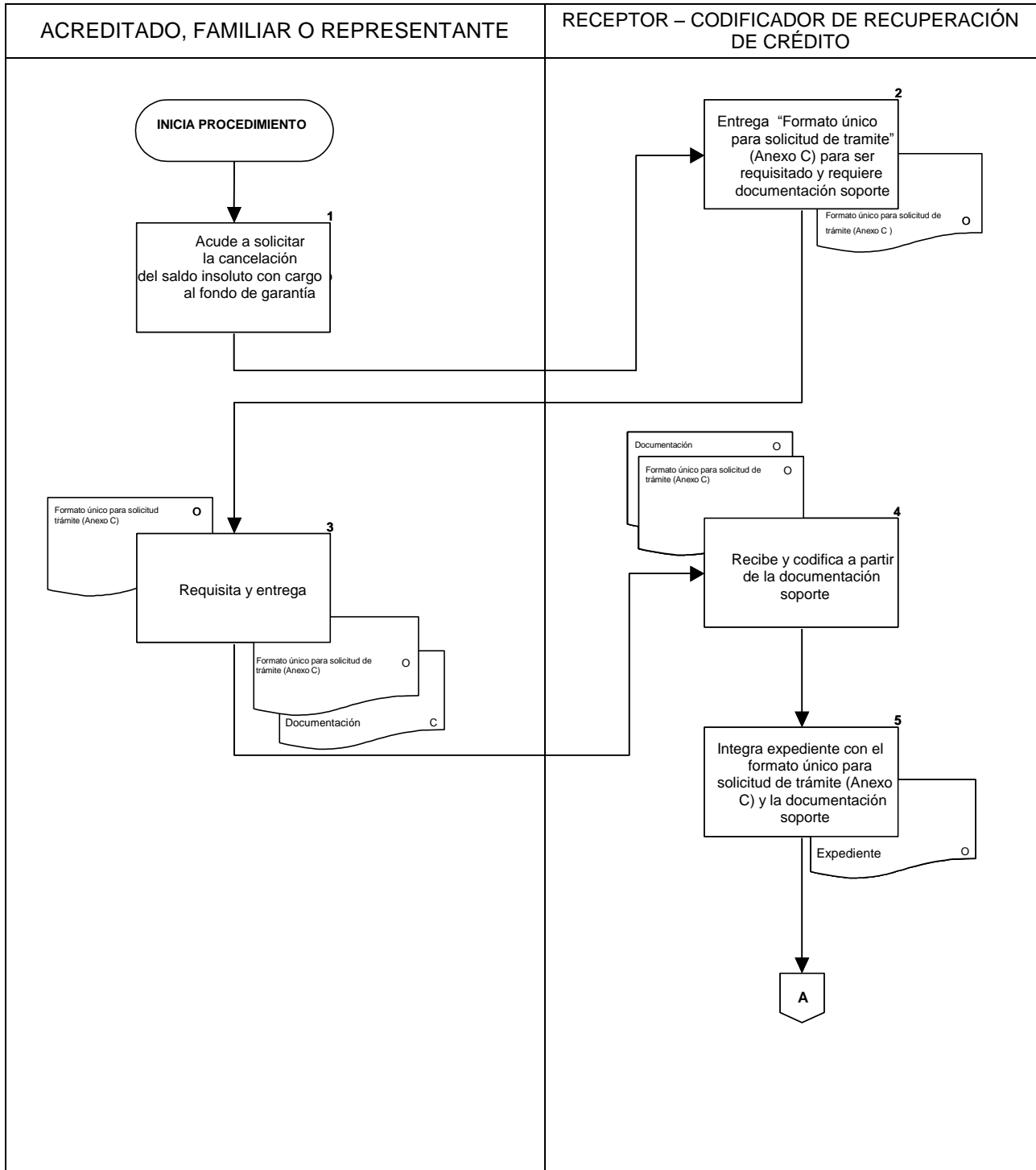
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3241

**4. DIAGRAMA DE FLUJO**



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE  
GARANTÍA PARA CANCELAR SALDOS  
INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN,  
INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL  
PERMANENTE DEL ACREDITADO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE  
PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

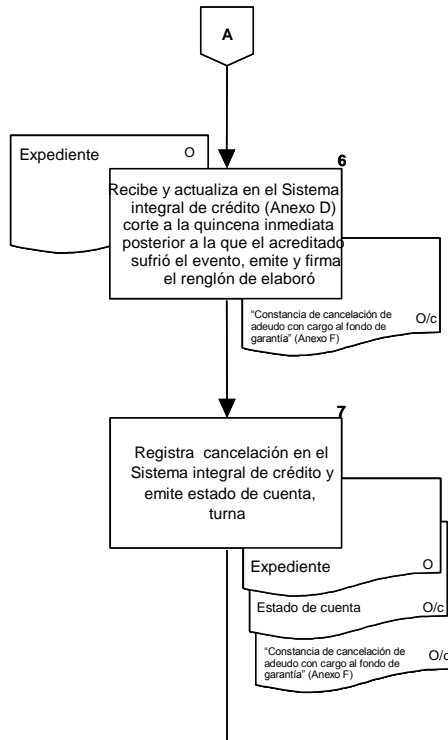
**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

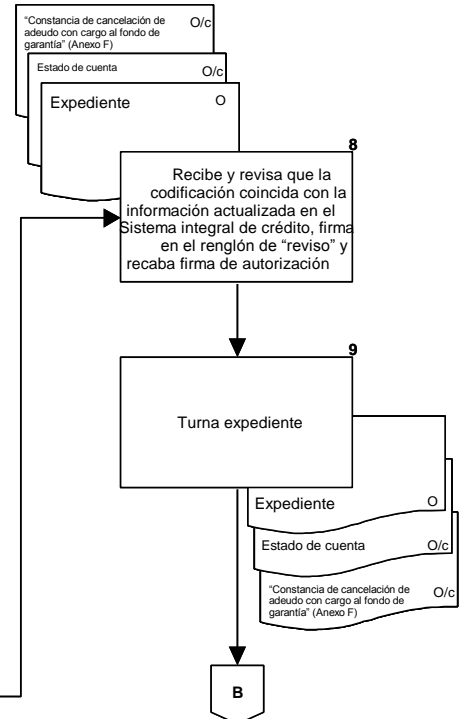
**No. de Página**

3242

**OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO**

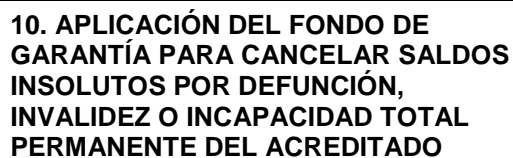


**JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO**



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

3243





**10. APLICACIÓN DEL FONDO DE  
GARANTÍA PARA CANCELAR SALDOS  
INSOLUTOS POR DEFUNCIÓN,  
INVALIDEZ O INCAPACIDAD TOTAL  
PERMANENTE DEL ACREDITADO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE  
PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

**No. de Página**

3244

**5. REGISTROS**

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Expediente de Cancelación de Adeudo con Cargo al Fondo de Garantía					

**6. REFERENCIAS**

**7. TERMINOS Y  
DEFINICIONES**

**8. ANEXOS**

Anexo C: Formato Único para Solicitud de Trámite  
Anexo D: Guía de Operación del Sistema Integral de Crédito  
Anexo F: Constancia de Cancelación de Adeudo con Cargo al Fondo de Garantía

**9. RESÚMEN DE CAMBIOS**

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó
-------------------	------------------	------------------

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y  
PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**11. CONCILIACIÓN DIARIA DE  
OPERACIONES EN EL SISTEMA  
INTEGRAL DE CRÉDITO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3245

**11. CONCILIACIÓN DIARIA DE OPERACIONES EN EL SISTEMA  
INTEGRAL DE CRÉDITO**



# 11. CONCILIACIÓN DIARIA DE OPERACIONES EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3246

#### 1. OBJETIVO

- DETECTAR LOS ERRORES Y OMISIONES QUE SE PRESENTAN Y GARANTIZAR LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO.
- PRECISAR Y DELIMITAR LA RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL QUE PARTICIPA EN LA ACTUALIZACIÓN DE SALDOS, EN SUS FASES DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS, CODIFICACIÓN DE LOS TIPOS E IMPORTES DE PAGO, REVISIÓN Y AUTORIZACIÓN PARA INCORPORARLOS AL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO
- DOCUMENTAR LA SECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES Y LOS REQUISITOS A CUBRIR PARA LLEVAR A CABO EL REGISTRO, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS TRANSACCIONES QUE SE EFECTÚAN PARA EL MANEJO DE LAS CUENTAS INDIVIDUALES DE LOS DERECHOHABIENTES, DE TAL FORMA QUE SEA FACTIBLE PREVENIR Y EVITAR DESVIACIONES O ACTOS CONTRARIOS A LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

#### 2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. PARA LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SE OBSERVARÁN Y APLICARÁN LAS POLÍTICAS CORRESPONDIENTES A SU MATERIA QUE SE INDIQUEN EN EL ANEXO A DE ESTE MANUAL.
2. LAS OPERACIONES DIARIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO, INVOLUCRAN AL SUBDELEGADO DE PRESTACIONES, AL RESPONSABLE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE PRESTACIONES ECONÓMICAS, AL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS, ASÍ COMO AL JEFE DE LA OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.
3. LA DOCUMENTACIÓN FUENTE, PARA VALIDAR EL REGISTRO DE PAGOS EN LA BASE DE DATOS, CONSISTIRÁ EN: ESTADO DE CUENTA INDIVIDUAL, FORMATO ÚNICO PARA SOLICITUD DE TRÁMITE Y RECIBO DE PAGO POR CAJA.
4. LAS OPERACIONES REGISTRADAS SE DERIVAN DE LOS TRÁMITES SIGUIENTES:
  - a. EMISIÓN DEL ESTADO DE CUENTA INDIVIDUAL.
  - b. REGULARIZACIÓN Y/O ACLARACIÓN DE DESCUENTOS.
  - c. DEVOLUCIÓN DE DESCUENTOS IMPROCEDENTES.
  - d. CANCELACIÓN DEL SALDO INSOLUTO CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍA.
  - e. ACTUALIZACIÓN DE SALDO PARA RENOVACIÓN DE PRÉSTAMO.
  - f. REGISTRO DE RECIBOS DE PAGO POR CAJA.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B





**11. CONCILIACIÓN DIARIA DE  
OPERACIONES EN EL SISTEMA  
INTEGRAL DE CRÉDITO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

**No. de Página**

3247

5. AL FINAL DE LA JORNADA DIARIA, EL JEFE DE LA OFICINA DE RECUPERACIÓN SOLICITARÁ A LOS OPERADORES DEL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO, LA DOCUMENTACIÓN FUENTE: ESTADOS DE CUENTA INDIVIDUAL EMITIDOS, FORMATO ÚNICO PARA SOLICITUD DE TRÁMITE Y RECIBOS DE PAGO POR CAJA.
6. LA DOCUMENTACIÓN FUENTE QUE AMPARA LAS MODIFICACIONES DE SALDOS EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO, DEBERÁ SER RECIBIDA Y CONSERVADA DIARIAMENTE POR EL JEFE DE LA OFICINA DE RECUPERACIÓN PARA SU CONCILIACIÓN. UNA VEZ CONCILIADA DEBERÁ SER TURNADA PARA SU CURSO NORMAL.
7. EL JEFE DE LA OFICINA DE RECUPERACIÓN REALIZARÁ LA CONCILIACIÓN DIARIA DE LOS REPORTES CONTRA LOS DOCUMENTOS FUENTE.
8. LAS INCONSISTENCIAS POR LA INCORPORACIÓN ERRÓNEA DE DATOS A TRAVÉS DEL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO, SERÁN REGISTRADAS EN LA "CÉDULA DE INCONSISTENCIAS ", LA CUAL DEBERÁ SER VERIFICADA POR EL JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO Y POR EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS, PARA SU CORRECCIÓN AL DÍA SIGUIENTE DE OPERACIÓN.
9. LOS REGISTROS ERRÓNEOS DE PAGOS POR CAJA, SE ELIMINARÁN EN EL ARCHIVO DE PAGOS DE LOS ACREDITADOS, CON EL MÓDULO CONTENIDO EN LA OPCIÓN "X" DEL MENÚ DEL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO, DE CONFORMIDAD CON LA GUÍA TÉCNICA PARA ELIMINAR LOS REGISTROS DE PAGOS POR CAJA ERRÓNEOS (ANEXO L).
10. EL OPERADOR DEL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO, DEL ÁREA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO, NO PODRÁ REGISTRAR PAGOS POR CAJA QUE NO CORRESPONDAN A SU SUBDELEGACIÓN O UNIDAD. ÉSTOS DEBERÁN REPORTARSE PARA SU INCORPORACIÓN POR LA OFICINA QUE LOS GENERA.



**11. CONCILIACIÓN DIARIA DE  
OPERACIONES EN EL SISTEMA  
INTEGRAL DE CRÉDITO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3248

**3. DESARROLLO**

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Inicia el Procedimiento
1	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN.	Conjunta al finalizar el día la “documentación fuente” que generó modificación de saldos en el Sistema Integral de Crédito, ordena por número de operador y la conserva para su conciliación;
		Solicita al operador de recuperación de crédito, genere los reportes correspondientes y requiere al operador de recuperación de crédito los reportes diarios de operación.
2	OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO OPERADOR	Emite e imprime mediante la opción “T” del menú del Sistema Integral de Crédito (Anexo D), los siguientes reportes diarios de operación:  a. Actualización Individual al Saldo (Anexo D). b. Registro de Pagos por Caja (Anexo D). c. Concentrado de Modificaciones al Saldo (Anexo D). d. Regularizaciones en Línea (Anexo D).
		Entrega los reportes generados al Jefe de Oficina de Recuperación.
3	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN.	Recibe y verifica los reportes diarios contra la “documentación fuente”, determinando si hay inconsistencia en el RFC, nombre, núm. de cuenta, núm. de préstamo, núm. de operador, periodos de pago, importes y saldo total.
		¿Existen inconsistencias?
3.1		NO: Firma en los reportes diarios.
		(Pasa a la actividad 9)
3.2		SÍ: Requisita la “Cédula de Inconsistencias por Operaciones Erróneas en el Sistema Integral de Crédito” (Anexo G), mediante la que solicita al Jefe del Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas la corrección en el Sistema Integral de Crédito.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



**11. CONCILIACIÓN DIARIA DE  
OPERACIONES EN EL SISTEMA  
INTEGRAL DE CRÉDITO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3249

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
4	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Recibe “Cédula de Inconsistencias por Operaciones Erróneas en el Sistema Integral de Crédito” (Anexo G), corrige en el Sistema Integral de Crédito la cuenta individual del acreditado.  Valida con su firma en la Cédula las correcciones efectuadas y la turna al Jefe de Oficina de Recuperación de crédito.
5	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN.	Recibe oficio y “Cédula de Inconsistencias por Operaciones Erróneas en el Sistema Integral de Crédito” (Anexo G) con la corrección realizada por la Subdirección de Recuperación de Crédito.  Turna al operador de recuperación de crédito la “Cédula de Inconsistencias por Operaciones Erróneas en el Sistema Integral de Crédito” (Anexo G) y “documentación fuente” requiriéndole la reincorporación de los descuentos y pagos en la cuenta del acreditado, así como el Estado de Cuenta Individual rectificado.
6	OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO.	Recibe “Cédula de Inconsistencias por Operaciones Erróneas en el Sistema Integral de Crédito” (Anexo G) y “documentación fuente”.  Reincorpora la información de los descuentos y pagos para corregir las inconsistencias con base en el “Manual de Operación del Sistema Integral de Crédito” (Anexo D).  Emite nuevo Estado de Cuenta Individual.
7		Firma los reportes diarios de operación, los devuelve junto con la “Cédula de Inconsistencias por Operaciones Erróneas en el Sistema Integral de Crédito” (Anexo G), nuevo Estado de Cuenta Individual y la “documentación fuente” al Jefe de Oficina de Recuperación.
8	JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN.	Recibe reportes diarios de operación verificados, “Cédula de Inconsistencias por Operaciones Erróneas en el Sistema Integral de Crédito” (Anexo G) y “documentación fuente”.
9		Recaba firmas del Jefe de Departamento de Afiliación y Prestaciones y del Subdelegado de Prestaciones ó Jefe de la Unidad, en los reportes, turnándolos para su curso normal o archivo.  Termina el Procedimiento.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 11. CONCILIACIÓN DIARIA DE OPERACIONES EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

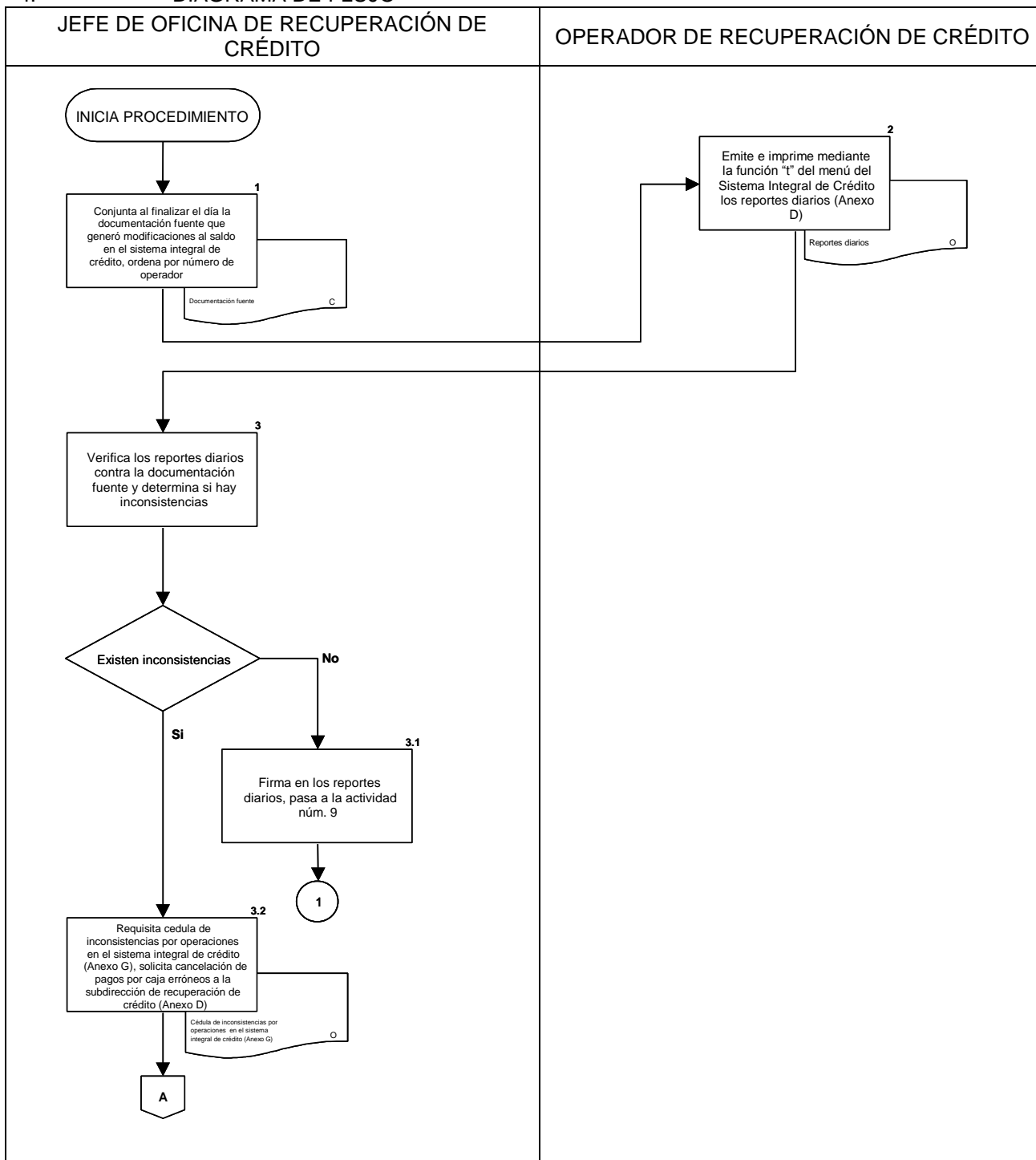
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3250

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



# 11. CONCILIACIÓN DIARIA DE OPERACIONES EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

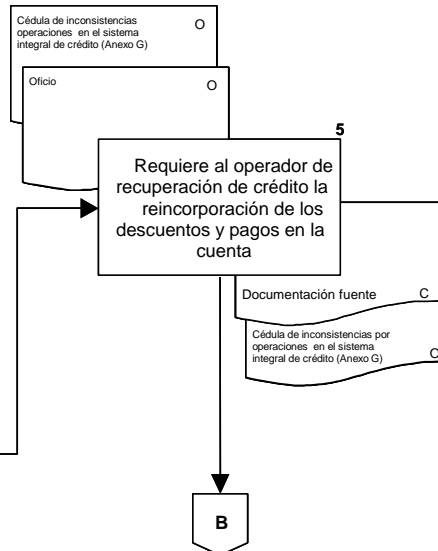
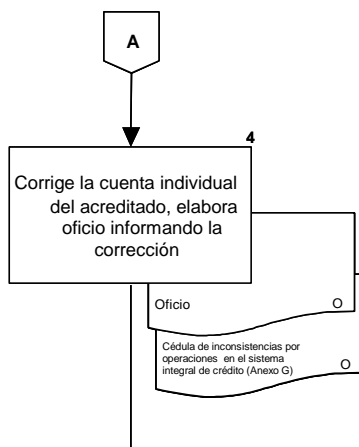
Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3251

#### SUBDIRECCIÓN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

#### OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 11. CONCILIACIÓN DIARIA DE OPERACIONES EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

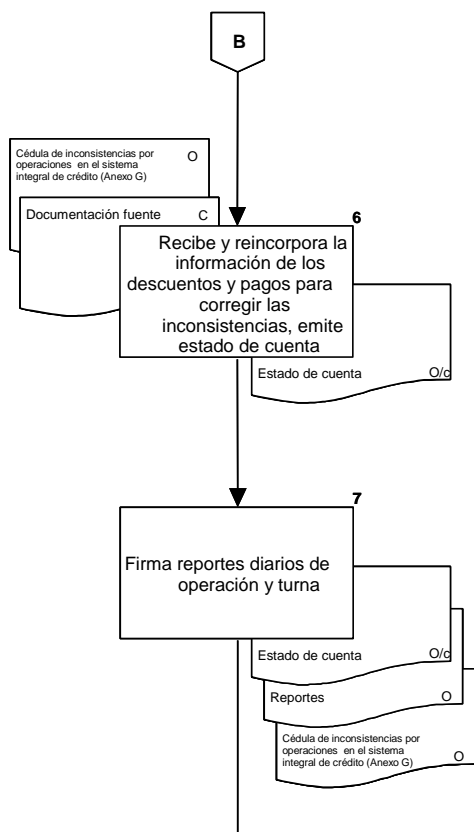
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

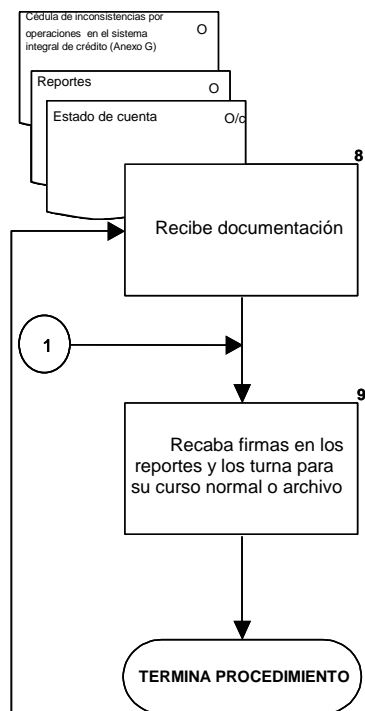
No. de Página

3252

#### OPERADOR DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



#### JEFE DE OFICINA DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



# 11. CONCILIACIÓN DIARIA DE OPERACIONES EN EL SISTEMA INTEGRAL DE CRÉDITO

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización	No. de Página
		Día Mes Año	
		21 12 2007	3253

#### 5. REGISTROS

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Expediente diario de conciliación					

#### 6. REFERENCIAS

#### 7. TERMINOS Y DEFINICIONES

#### 8. ANEXOS

Anexo A: Políticas Generales  
Anexo D: Guía de Operación del Sistema Integral de Crédito  
Anexo G: Cédula de Inconsistencias por Operaciones Erróneas en el Sistema Integral de Crédito  
Anexo L: Guía Técnica para Eliminar los Registros de Pagos por Caja Erróneos

#### 9. RESUMEN DE CAMBIOS

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio

Nombre	Nombre	Nombre
Elaboró	Revisó	Aprobó

--

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



**12. EXPEDICIÓN DE LA “CONSTANCIA DE  
RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE  
POR CRÉDITOS OTORGADOS”**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

**No. de Página**

3254

**12. EXPEDICIÓN DE LA “CONSTANCIA DE RETENCIONES A FAVOR  
DEL ISSSTE POR CRÉDITOS OTORGADOS”**





**12. EXPEDICIÓN DE LA “CONSTANCIA DE  
RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE  
POR CRÉDITOS OTORGADOS”**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

**No. de Página**

3255

**1 OBJETIVO**

QUE LAS DEPENDENCIAS, ENTIDADES Y ÓRGANOS DESCONCENTRADOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, CUENTEN CON LOS LINEAMIENTOS PARA LA EXPEDICIÓN DE LAS CONSTANCIAS DE RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE POR CRÉDITOS OTORGADOS, PARA DAR CONTINUIDAD A LOS DESCUENTOS CUANDO LOS ACREDITADOS SE INCORPOREN A OTRA DEPENDENCIA, ENTIDAD U ÓRGANO DESCONCENTRADO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

**2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

1. PARA LA EJECUCIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO, SE OBSERVARÁN Y APLICARÁN LAS POLÍTICAS CORRESPONDIENTES A SU MATERIA QUE SE INDIQUEN EN EL ANEXO A DE ESTE MANUAL
2. LAS “CONSTANCIAS DE RETENCIONES” DEBERÁN CONTENER EL NOMBRE DEL TRABAJADOR, SU R. F. C., LA FECHA EN QUE DEJA DE SURTIR EFECTO EL NOMBRAMIENTO O DESIGNACIÓN QUE HUBO DESEMPEÑADO, EL TIPO, MONTO, PLAZO DEL PRÉSTAMO Y EL IMPORTE DEL DESCUENTO QUINCENAL, ASÍ COMO EL NÚMERO DE DESCUENTOS APLICADOS HASTA LA FECHA DE BAJA.
3. LA SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES, POR MEDIO DE LA CONSTANCIA DE RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE, ACTUALIZARÁN LOS DATOS Y SALDOS DE LOS ACREDITADOS, CUANDO CAUSEN BAJA EN ALGUNA DE LAS AFILIADAS, Y DE LA MISMA FORMA CUANDO SE CONTINÚEN LOS DESCUENTOS EN LA NÓMINA DE LA AFILIADA CONTRATANTE.
4. EL ACREDITADO COMPROBARÁ SUS PAGOS MEDIANTE LA EXHIBICIÓN DE LOS COMPROBANTES RESPECTIVOS, TALES COMO EL TALÓN DE CHEQUE EN DONDE APAREZCAN LOS DESCUENTOS EFECTUADOS, LAS CONSTANCIAS DE DESCUENTO EXPEDIDAS POR LA AFILIADA Y RECIBOS DE CAJA EMITIDOS POR EL INSTITUTO.



**12. EXPEDICIÓN DE LA “CONSTANCIA DE  
RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE  
POR CRÉDITOS OTORGADOS”**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3256

**3. DESARROLLO**

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Inicia el Procedimiento
1	TRABAJADOR.	Solicita a la Unidad Administrativa de su centro de trabajo la “Constancia de Retenciones” (Anexo 1) a favor del ISSSTE por créditos otorgados, cuando causa baja en su empleo.
2	DEPENDENCIA DONDE CAUSA BAJA.	Elabora “Constancia de Retenciones” (Anexo 1) en original y 4 copias y distribuye de la manera siguiente: a. Original y dos copias al trabajador. b. 3ª copia la enviará a la Subdirección de Recuperación de Crédito del ISSSTE y, c. 4ª copia será integrada al expediente del trabajador una vez recabado el acuse de recibo.
3		Entrega original y dos copias al trabajador y obtiene acuse de recibo.
4	TRABAJADOR.	Recibe original y dos copias, acusa de recibo y pasa a la actividad Núm. 7.
5	DEPENDENCIA DONDE CAUSA BAJA.	Recibe acuse de recibo y turna a la Subdelegación de Prestaciones del ISSSTE la 3ª y 4ª copia de la “Constancia de Retenciones” (Anexo 1)
6	SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES DEL ISSSTE.	Recibe de la dependencia donde causa baja la 3ª y 4ª copia de la “Constancia de Retenciones” (Anexo 1), actualiza el saldo del último préstamo otorgado y determina:  ¿Existe saldo?
6.1		NO: Existe saldo insoluto a cargo del acreditado. Registra y archiva.
6.2		SÍ: Existe saldo insoluto a cargo del acreditado: Integra expediente para la cobranza y da inicio al procedimiento de Recuperación de Préstamos Personales.  Termina procedimiento
7	TRABAJADOR.	Entrega original y copias de la constancia y documentación al área de Recursos Humanos de la Dependencia contratante.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
---	--	--------



**12. EXPEDICIÓN DE LA “CONSTANCIA DE RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE POR CRÉDITOS OTORGADOS”**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3257

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
8	DEPENDENCIA CONTRATANTE.	Recibe del trabajador original y dos copias de la “Constancia de Retenciones” (Anexo 1), acompañada de la documentación requerida para su contratación y requisita documentación.
9		Llena en el campo “Para ser llenado por la dependencia...” de la “Constancia de Retenciones” (Anexo 1) indicando la quincena a partir de la cual se aplicarán los descuentos pendientes y determina
		¿Faltan descuentos por aplicar?
9.1		NO: Archiva.
9.2		SÍ: Aplica el descuento en nómina, conserva el original de la “Constancia de Retenciones” (anexo 1) y entrega: <ul style="list-style-type: none"> <li>1ª copia a la Subdelegación de Prestaciones del ISSSTE.</li> </ul>
10	SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES DEL ISSSTE.	Recibe 1ª copia de la “Constancia de Retenciones” (Anexo 1) debidamente requisitada y autorizada por la dependencia contratante y actualiza la cuenta individual en el Sistema Integral de Crédito.
11		Emite Estado de Cuenta del préstamo e integra al expediente para la cobranza la 1ª copia de la constancia y del estado de cuenta y archiva. <p>Termina el Procedimiento</p>

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



## 12. EXPEDICIÓN DE LA “CONSTANCIA DE RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE POR CRÉDITOS OTORGADOS”

### MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

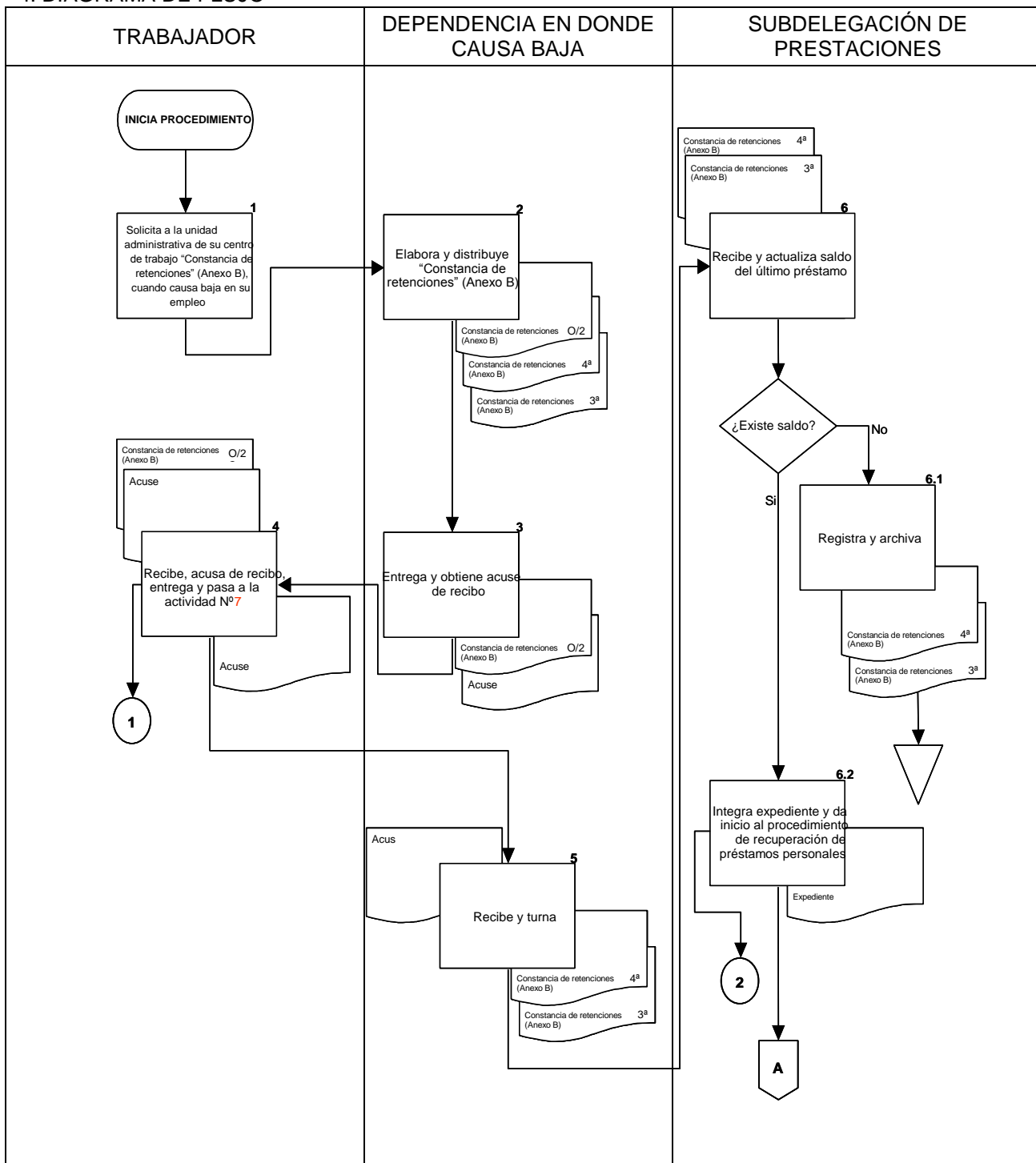
Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3258

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



## 12. EXPEDICIÓN DE LA “CONSTANCIA DE RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE POR CRÉDITOS OTORGADOS”

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

### SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

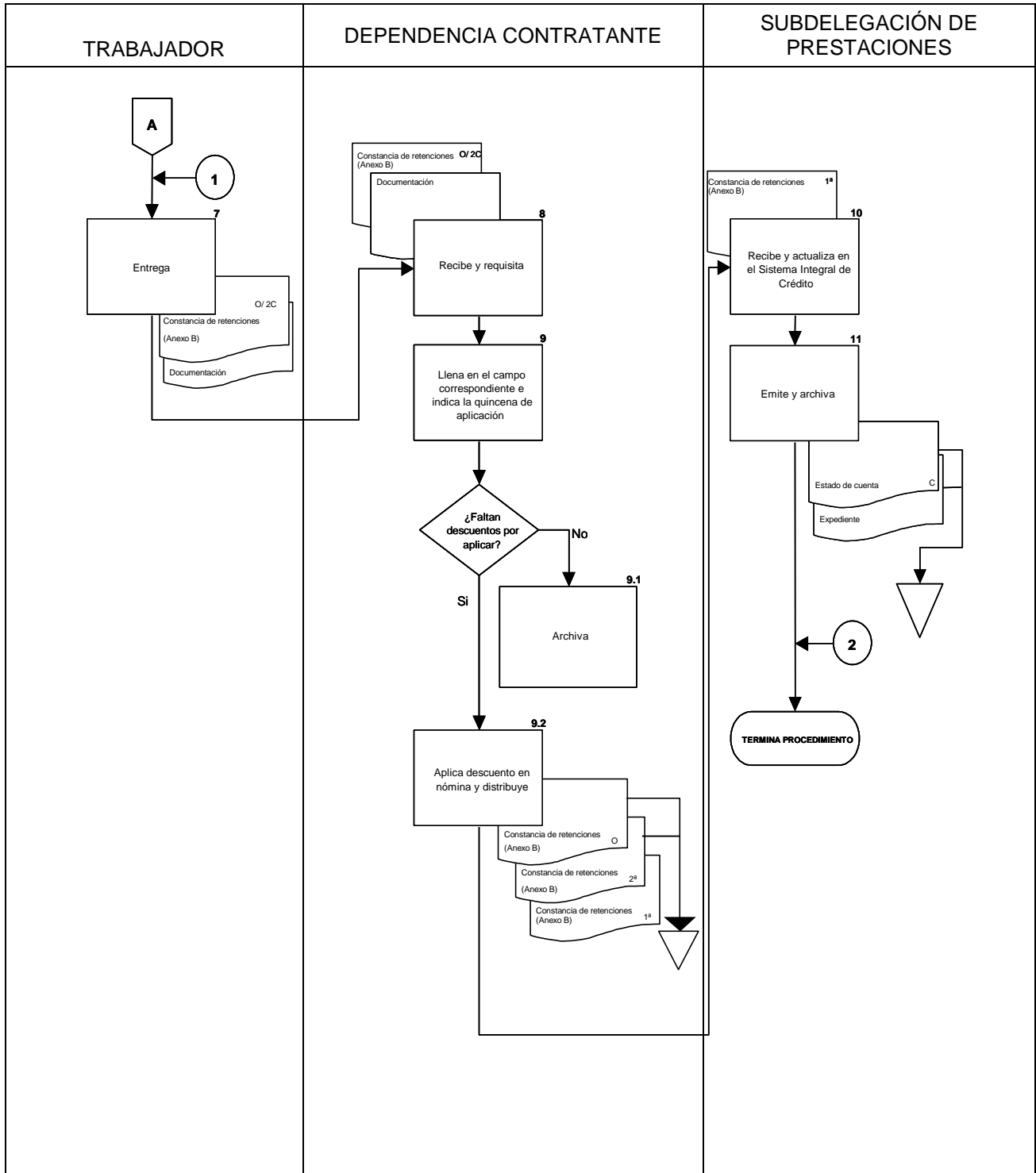
Versión:

Fecha de autorización

Día	Mes	Año
21	12	2007

No. de Página

3259



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**12. EXPEDICIÓN DE LA “CONSTANCIA DE RETENCIONES A FAVOR DEL ISSSTE POR CRÉDITOS OTORGADOS”**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

**No. de Página**

3260

**5. REGISTROS**

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición
Expediente de Cobranza					

**6. REFERENCIAS**

**7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**8. ANEXOS**

Anexo B: Instructivo Sobre Continuidad, Control y Seguimiento de Descuentos que las Dependencias de la Administración Pública Federal Deberán Hacer a sus Trabajadores por Concepto de Créditos Otorgados por el ISSSTE.

Anexo 1. Constancia de Retenciones.

*“Solicitar formato e instructivo del ‘Anexo 1’ al área normativa vigente”.*

**9. RESUMEN DE CAMBIOS**

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio

Nombre	Nombre	Nombre
Elaboró	Revisó	Aprobó

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

3261

**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS ( SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS”  
( MMA )**



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

**Día**

**Mes**

**Año**

21

12

2007

**No. de Página**

3262

**1. OBJETIVO**

FACILITAR Y AGILIZAR, A LAS DEPENDENCIAS, ENTIDADES O AGRUPACIONES INCORPORADAS AL RÉGIMEN OBLIGATORIO DE LA LEY DEL ISSSTE, LA ENTREGA Y REGISTRO DE SUS MOVIMIENTOS AFILIATORIOS, MEDIANTE EL PROGRAMA DE CÓMPUTO “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA ).

**2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN**

1. LA JEFATURA DE SERVICIOS TÉCNICOS Y EVALUACIÓN SERÁ LA RESPONSABLE DE PROPORCIONAR EL “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” (MMA), A LAS SUBDELEGACIONES DE PRESTACIONES, PARA QUE LO PROMUEVAN, INSTALEN Y CAPACITEN EN SU USO A LAS ÁREAS DE RECURSOS HUMANOS, ENCARGADAS DE LOS MOVIMIENTOS AFILIATORIOS DE LAS DEPENDENCIAS, ENTIDADES Y AGRUPACIONES ATENDIDAS EN SU ÁMBITO DELEGACIONAL.
2. SERÁN MOTIVO DE DEVOLUCIÓN, PARA SU CORRECCIÓN Y/O ADECUACIÓN, LOS ARCHIVOS CAPTURADOS POR LA DEPENDENCIA, ENTIDAD O AGRUPACIÓN MEDIANTE EL “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” (MMA), CUYA INFORMACIÓN PRESENTE DEFICIENCIAS Y/O INCONGRUENCIAS AL MOMENTO DE VALIDAR SU CONSISTENCIA POR PARTE DE LA JEFATURA DE SERVICIOS TÉCNICOS Y EVALUACIÓN.





**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

**Día**

**Mes**

**Año**

21

12

2007

**No. de Página**

3263

**3. DESARROLLO**

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		Inicia el Procedimiento
1	SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES. DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Promueve ante las Dependencias, Entidades o Agrupaciones incorporadas al régimen de la Ley del ISSSTE, la instalación y uso del Módulo de Movimientos Afiliatorios (MMA).
2	DEPENDENCIAS, ENTIDADES O AGRUPACIONES.	Solicitan mediante oficio al Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas la instalación y capacitación en la operación del Módulo de Movimientos Afiliatorios (MMA).
3	SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES. DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Reciben oficio de solicitud para la instalación y capacitación en la operación del Módulo de Movimientos Afiliatorios (MMA) y acuerdan con la Dependencia, Entidad o Agrupación la fecha en la cual se realizará la visita del personal de la Delegación e instalará el MMA y capacitará a los empleados de la Dependencia, Entidad o Agrupación en la operación del MMA.
4		Acude en la fecha programada a la Dependencia, Entidad o Agrupación e instalan el Módulo de Movimientos Afiliatorios (MMA) y capacitan al personal designado.
5	DEPENDENCIA, ENTIDAD O AGRUPACIÓN. PERSONAL RESPONSABLE	Recibe la capacitación correspondiente de su operación y verifica que el Módulo de Movimientos Afiliatorios (MMA) funcione correctamente.
6		Captura en el Módulo de Movimientos Afiliatorios (MMA) los movimientos afiliatorios de “Avisos de Alta del Trabajador”, “Avisos de Baja del Trabajador” y/o “Modificaciones de Sueldo del Trabajador” de su Dependencia, Entidad o Agrupación, genera el archivo electrónico correspondiente por cada tipo de movimiento.
7		Envía mediante el oficio respectivo, los archivos electrónicos de los movimientos afiliatorios en dispositivo magnético (disquete o disco compacto) al Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3264

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
8	SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES. DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Recibe oficio y el (los) dispositivo(s) magnético(s) anexo(s) con los archivos de los Movimientos Afiliatorios.
9		Verifica que el número de registros señalados en el oficio sean los mismos que contiene el dispositivo magnético, que los datos de cada registro estén completos y que cumplan con el formato predefinido en el Módulo de Movimientos Afiliatorios (MMA).
		¿Cumple con los requisitos?
9.1		NO, Indica al representante de la Dependencia, Entidad o Agrupación las causas de rechazo y devuelve oficio y dispositivos magnéticos. Continúa en la actividad No. 10.
9.2		Sí, Anota fecha y firma de quien recibe en el original y copia del oficio de envío y entrega copia del oficio al representante de la Dependencia, Entidad o Agrupación. Continúa en la actividad No. 11.
10	DEPENDENCIA, ENTIDAD O AGRUPACIÓN. REPRESENTANTE	Recibe oficio y archivos rechazados y corrige conforme a las observaciones indicadas. Regresa a la actividad No. 7.
11	SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES. DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Asigna el Número de Guía en siete posiciones a cada archivo y tipo de movimiento afiliatorio de acuerdo a lo siguiente:  a. Las 2 primeras identifican a la entidad federativa b. Las 3 siguientes son el número consecutivo del control interno de la Delegación por año c. La sexta posición es el último número del año en curso d. La última indica el tipo de movimiento: I Altas, B Bajas y M Modificaciones del Sueldo.
12		Elabora en original y copia oficio de envío dónde indica, de cada archivo electrónico, el número de registros que contiene y su Número de Guía. Envía los archivos electrónicos, teniendo la opción de hacerlo por dos vías:

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3265

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
13	SUBDIRECCIÓN DE AFILIACIÓN Y VIGENCIA	POR VALIJA INTERNA. Envía los dispositivos magnéticos con el original del oficio de recepción a la oficina de la Subdirección de Afiliación y Vigencia. Continúa en la actividad No. 15.
14		POR CORREO ELECTRÓNICO. Elabora correo electrónico indicando, por archivo, el número de registros que contiene y su número de guía, adjunta al correo electrónico los archivos de los movimientos afiliatorios y transmite directamente al Departamento de Control de Procesos, de la Jefatura de Servicios Técnicos y Evaluación. Continúa en la actividad No. 18.
15		Recibe el oficio y el dispositivo magnético anexo, registra en su control de gestión y lo turna a la Jefatura de Servicios Técnicos y Evaluación.
16		Recibe oficio y el (los) dispositivo(s) magnético(s) anexo(s), registra en su Control de Gestión el oficio y lo turna con los dispositivos magnéticos al Departamento de Control de Procesos.
17		Recibe Oficio y el (los) dispositivo(s) magnético(s) con los archivos de los movimientos afiliatorios. Continúa en la actividad No. 22.
18		Recibe e imprime el correo electrónico y recupera el (los) archivo(s) adjunto(s), verifica que el (los) número (s) de guía sea consecutivo y lo registra en el libro de control el número de guía correspondiente.
19		Verifica que la información corresponda con el formato establecido para su proceso.  ¿Es correcta?
19.1		NO, Elabora correo electrónico indicando las causas de rechazo y envía al Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas, de la Subdelegación de Prestaciones con los archivos de los movimientos afiliatorios rechazados. Continúa en la actividad No. 20.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3266

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
19.2	SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES. DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	SÍ, Elabora correo electrónico como acuse de recibido y lo envía al Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas, de la Subdelegación de Prestaciones. Continúa en la actividad No. 22.
20		Recibe correo electrónico y archivos que contienen los movimientos afiliatorios que no cumplen con la estructura del formato establecido.
21		Elabora en original y copia oficio de rechazo y envía con los archivos de los movimientos afiliatorios a la Dependencia, Entidad o Agrupación correspondiente, para su aclaración. Regresa a la actividad No. 10.
22	SUBDIRECCIÓN DE AFILIACIÓN Y VIGENCIA Y JEFATURA DE SERVICIOS TÉCNICOS Y EVALUACIÓN DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PROCESOS	Registra en el programa Control de Gestión Automatizada (CGA) los siguientes datos de cada archivo: Número de Guía, las fechas de recepción en el Instituto y en el Departamento de Control de Procesos, Clave de ramo y pagaduría y la información del número de “Avisos de Alta del Trabajador”, “Aviso de Baja del Trabajador” y “Avisos de Modificación del Sueldo del Trabajador”.
23		Valida los datos recibidos de cada Dependencia, Entidad o Agrupación, para detectar inconsistencias y registros duplicados, y hacer las aclaraciones pertinentes.  ¿Hay inconsistencias o registros duplicados?
23.1		SÍ, remite la información detectada como inconsistente o duplicada por correo electrónico al Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas. Regresa a la actividad No. 20.
23.2		NO, Genera tres archivos de los movimientos afiliatorios: Archivo de Altas Archivo de Bajas Archivo de Modificación del Sueldo.
24		Procesa con los programas del LOTE-SIPE, los tres archivos para validar y verificar la consistencia de la información en: RFC-Nombre, conformación de la clave CURP, datos de domicilio, Código Postal-Entidad, etc.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	
					3267

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
25	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN JEFATURAS DE SERVICIOS DE CÓMPUTO. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE LA PRODUCCIÓN	Integra todos los archivos en un archivo global por tipo de movimiento y se procesan mediante el programa “Menutra” para detectar registros múltiples que se actualizarán previo análisis.
26		Genera archivos LOTE A, LOTE B y LOTE C en el formato establecido por el SIPE-AVC mediante la ejecución de los programas PMODIN, PMBAJ y PMSDO.
27		Transmite los archivos al servidor SUN Enterprise 10000.
28		Elabora y envía la “Solicitud de Servicios Informáticos” al Departamento de Control de la Producción, de la Jefatura de Servicios de Cómputo en la que relaciona los archivos con que se actualizará la base de datos SIPE.
29		Recibe “Solicitud de Servicios Informáticos” para que inicie el proceso de actualización de los movimientos afiliatorios en el SIPE-AVC.
30		Realiza la actualización de la base de datos del SIPE-AVC de conformidad con la Solicitud de Servicios.
31		Genera y entrega al Departamento de Control de Procesos, Jefatura de Servicios Técnicos y Evaluación, la Orden de Entrega y los reportes de inconsistencias e improcedencias (RINCALT, RIMPALT, RINCBJA, RIMPBJA, RINCSDO, RIMPSDO).
32		Recibe, verifica la actualización y valida por pantalla los reportes de inconsistencias e improcedencias (RINCALT, RIMPALT, RINCBJA, RIMPBJA, RINCSDO, RIMPSDO).
32.1		¿El proceso presentó problemas?  Sí, solicita al Departamento de Control de Producción, Jefatura de Servicios de Computo su reproceso. Regresa a la actividad No. 30.
32.2		NO, solicita al Departamento de Control de Producción la impresión de todos los reportes.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	3268

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
33	SUBDIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN JEFATURAS DE SERVICIOS DE CÓMPUTO. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE LA PRODUCCIÓN	Recibe orden de impresión de los reportes y envía los reportes de inconsistencias e improcedencia (RINCALT, RIMPALT, RINCBJA, RIMPBJA, RINCSDO, RIMPSDO) al Departamento de Control de Procesos.
34	SUBDIRECCIÓN DE AFILIACIÓN Y VIGENCIA Y JEFATURA DE SERVICIOS TÉCNICOS Y EVALUACIÓN DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PROCESOS	Recibe los repotes impresos de inconsistencias e improcedencias (RINCALT, RIMPALT, RINCBJA, RIMPBJA, RINCSDO, RIMPSDO) y separa los reportes de inconsistencias e improcedencias.
35		Envía al Departamento de Afiliación y Prestaciones Económicas los reportes de inconsistencias e improcedencias con oficio de remisión y comunica vía <i>internet</i> las cifras de control de la actualización a la base de datos de cada uno de los ramos procesados (número de improcedencias, inconsistencias, registros múltiples y registros actualizados)
36		Comunica a la Jefatura de Servicios Técnicos y Evaluación que el proceso se llevó a cabo en forma correcta.
37	SUBDIRECCIÓN DE AFILIACIÓN Y VIGENCIA Y JEFATURA DE SERVICIOS TÉCNICOS Y EVALUACIÓN	Recibe comunicación de que el proceso finalizó correctamente y desahoga su control de gestión para identificar en su control de gestión que el turno correspondiente fue atendido.
38		Identifican el turno en su control de gestión y lo desahoga, informa a la Secretaría Particular sobre el resultado del proceso para el desahogo en su control de gestión
39	SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	Recibe vía Internet, las cifras de control de la actualización a la base de datos de cada uno de los ramos procesados (número de improcedencias, inconsistencias, registros múltiples y registros actualizados) y acusa recibo de la información obtenida.

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS		TIPO B
--	--	--------



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

**Día**

**Mes**

**Año**

**No. de Página**

21

12

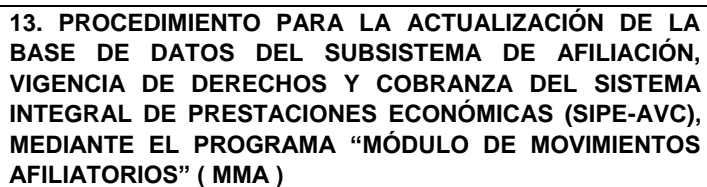
2007

3269

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
40	SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS	<p>Imprime los reportes de ciclo diario de la actualización, reportes y formatos preimpresos resultantes del proceso de lote.</p> <p>Reportes Altas:</p> <p>REPALT01 RAPALT02 REPALA01 REPALA02</p> <p>Reportes de Reingreso:</p> <p>REPRI01 REPRI02 REPRI03</p> <p>Reportes de Bajas:</p> <p>REPBAJ01 REPBAJ02 REPBAJ01 REPBAJ02</p> <p>Reportes de Modificación de Sueldo:</p> <p>RAVCMOD1 RAVCMOD2</p> <p>Reportes de Cambio de Domicilio:</p> <p>REPCC01 REPCC02 REPCC03</p> <p>Reportes de Alta de Beneficiarios:</p> <p>REPALB01 REPALB02</p> <p>Reportes de Baja de Beneficiarios:</p> <p>REPBAB01 REPBAB02</p> <p>Reportes de Modificación de Beneficiarios:</p> <p>REPMOB01 REPMOB02 REPMOB03</p>

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES  
ECONÓMICAS

TIPO B



## SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:	Versión:	Fecha de autorización			No. de Página
		Día	Mes	Año	
		21	12	2007	
					3270

NO.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
41	DEPENDENCIAS, ENTIDADES O AGRUPACIONES	TARJETAS DE AFILIACIÓN TARJETAS VD1 CONFIRMACIÓN DEL AVISO DE ALTA DEL TRABAJADOR CONFIRMACIÓN DEL AVISO DE MODIFICACIÓN DE SUELDO DEL TRABAJADOR CONFIRMACIÓN DEL AVISO DE BAJA EL TRABAJADOR CONFIRMACIÓN DE BAJA PARA CONSERVACIÓN DE DERECHOS
42		Envía a las Dependencias, Entidades o Agrupaciones correspondientes, los productos resultantes del proceso de actualización de sus movimientos afiliatorios en el SIPE-AVC, más los de Inconsistencia e Improcedentes: RINCALT, RIMPALT, RINCBJA, RIMPBJA, RINCSDO, RIMPSDO.  Recibe los productos resultantes del proceso de actualización de sus movimientos afiliatorios en el SIPE-AVC.
		Termina el Procedimiento





**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

**Día**

**Mes**

**Año**

21

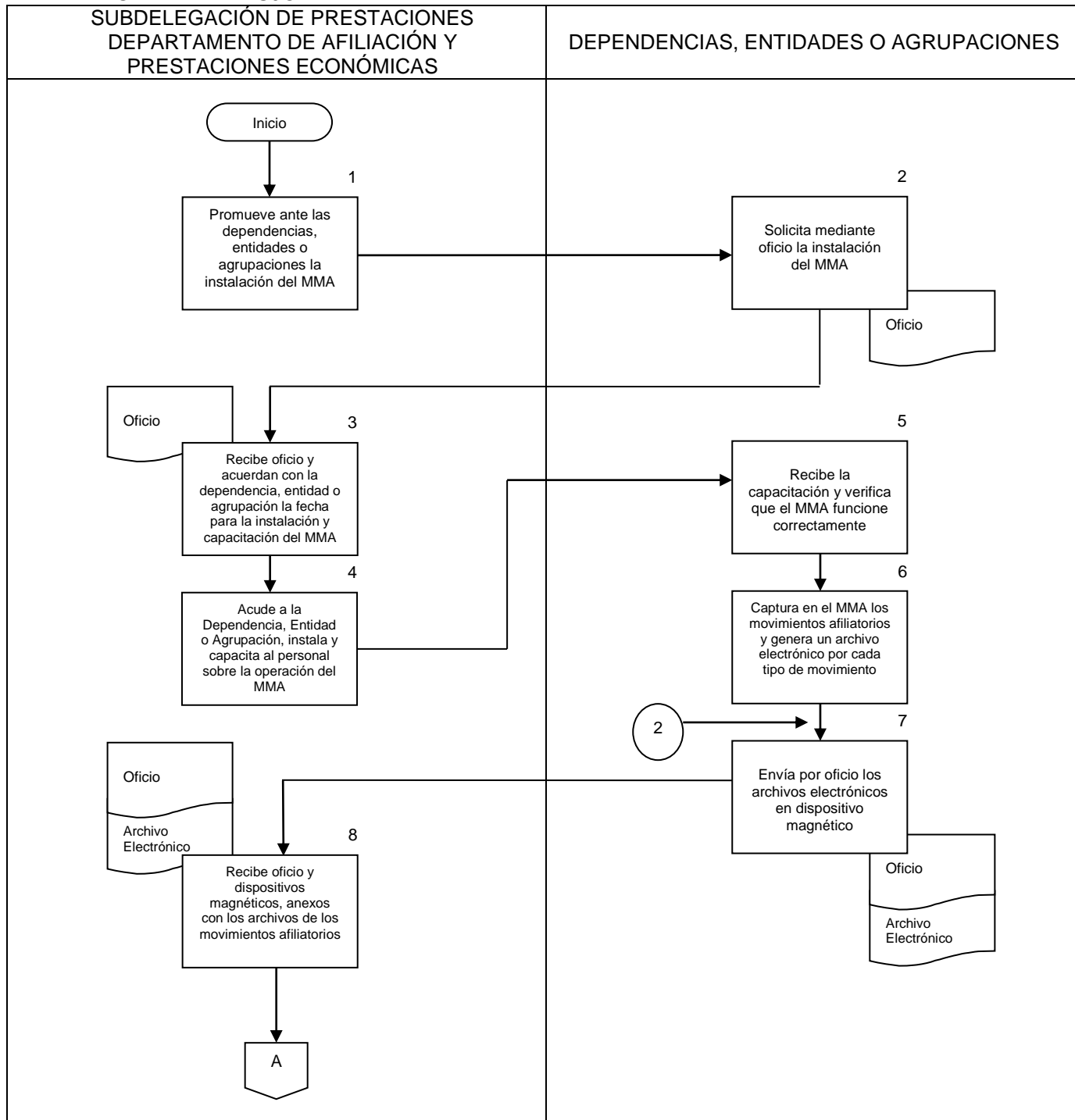
12

2007

**No. de Página**

3271

**4. DIAGRAMA DE FLUJO**



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

**Día**

**Mes**

**Año**

21

12

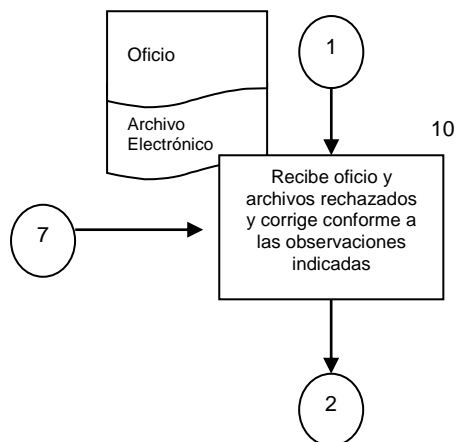
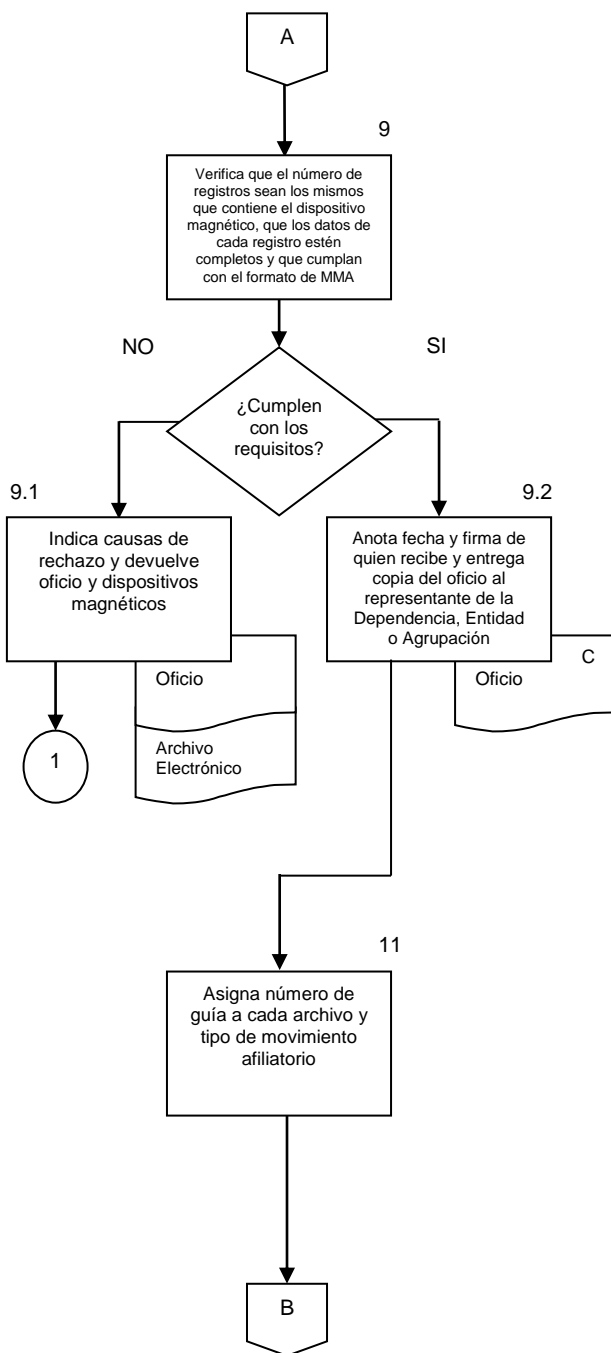
2007

**No. de Página**

3272

**DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS**

**DEPENDENCIA, ENTIDAD O AGRUPACIÓN**





**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

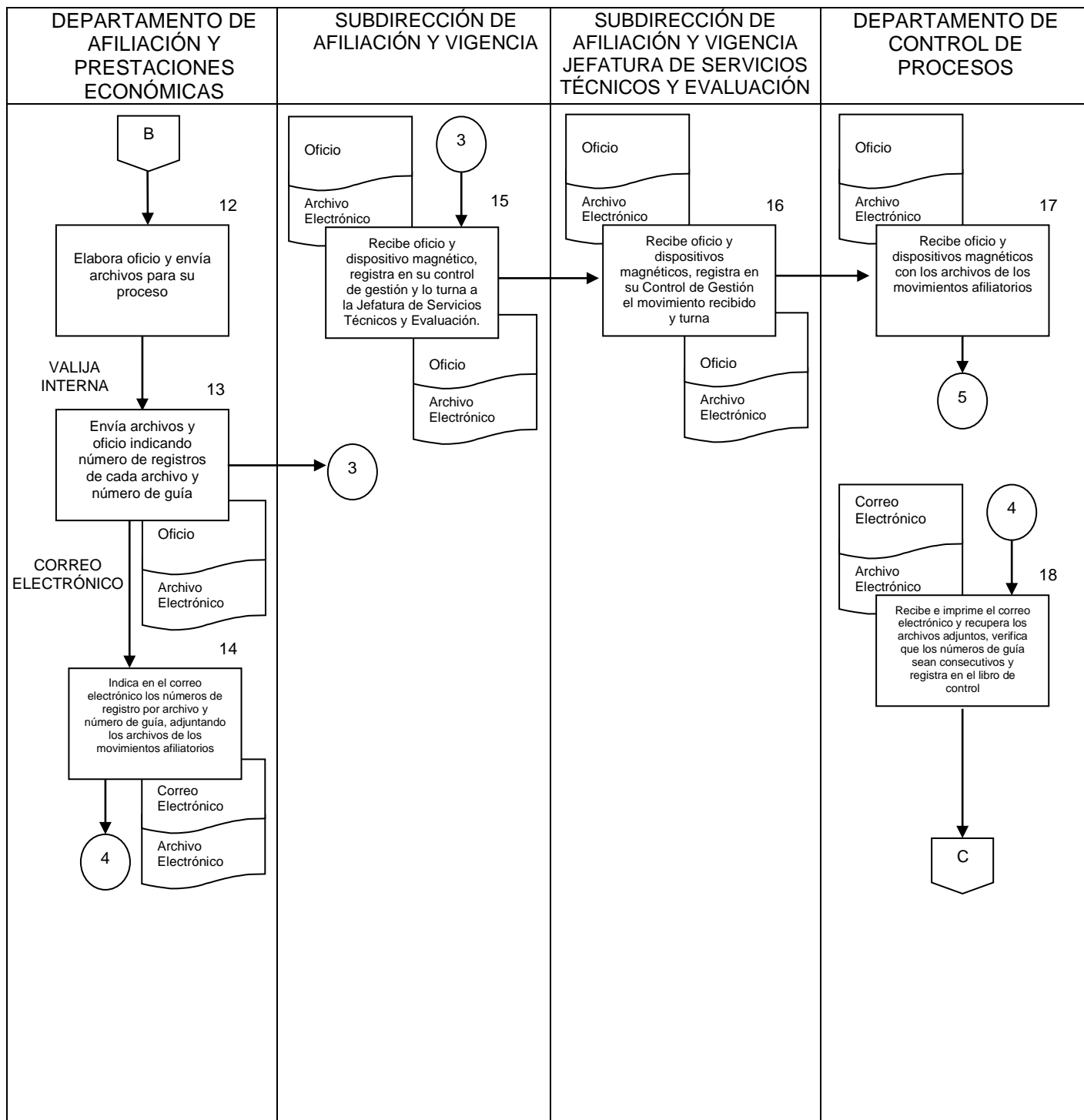
**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día	Mes	Año
21	12	2007

**No. de Página**

3273



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

Día  
21

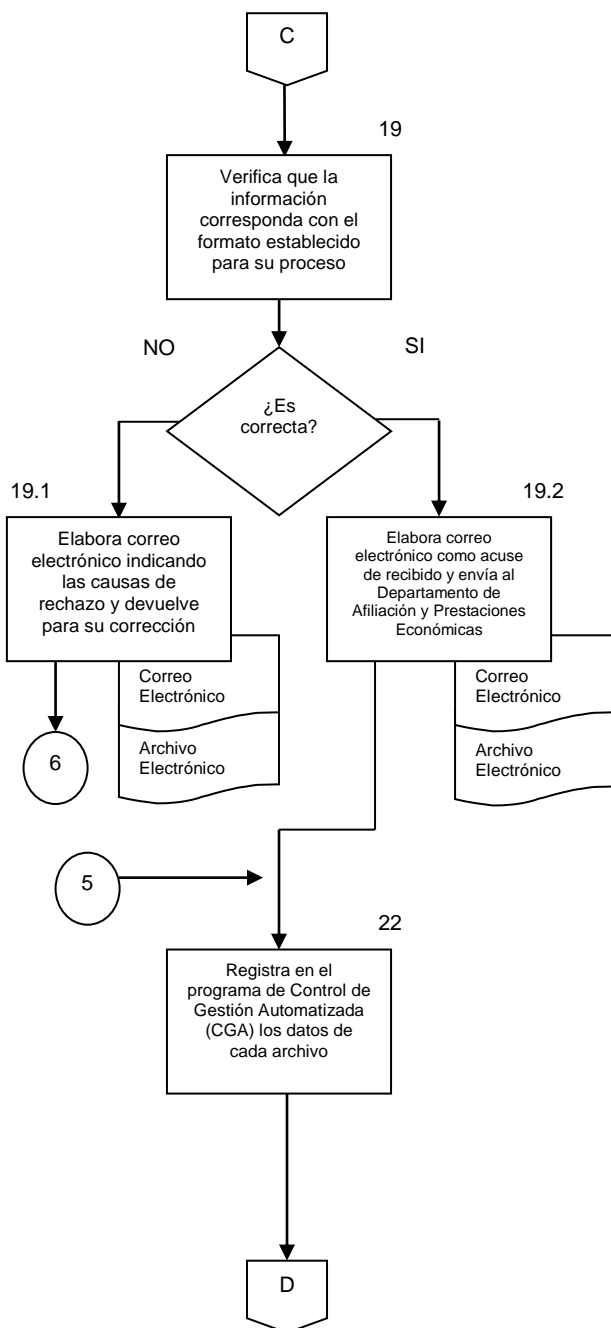
Mes  
12

Año  
2007

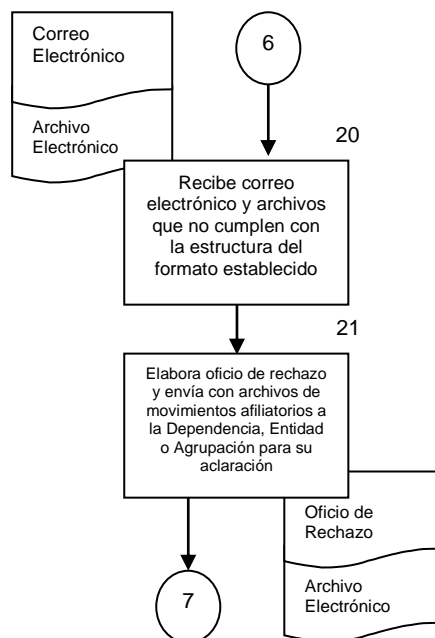
**No. de Página**

3274

**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PROCESOS**



**DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS**



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

**Día**

**Mes**

**Año**

21

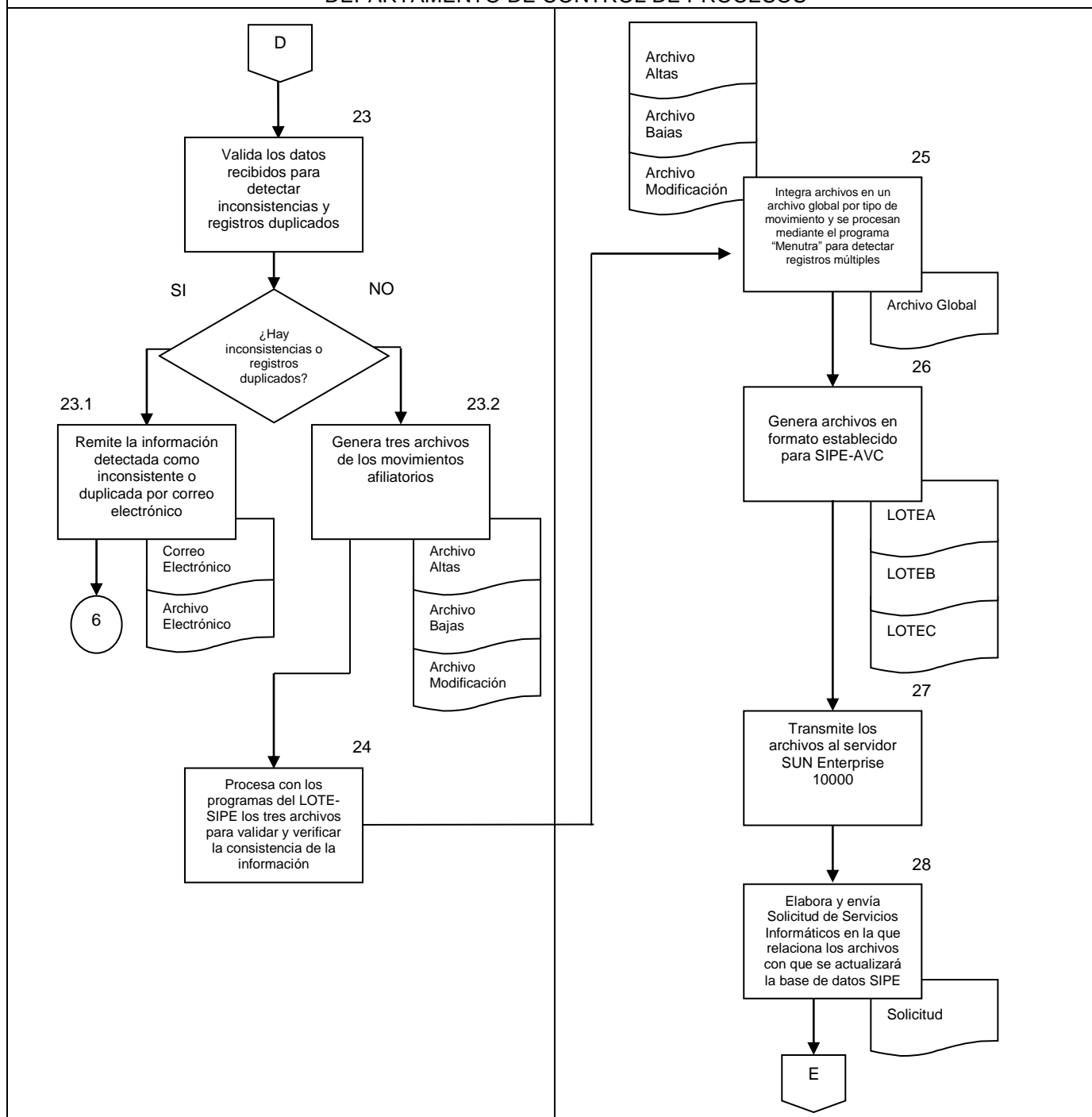
12

2007

**No. de Página**

3275

**JEFATURA DE SERVICIOS TÉCNICOS Y EVALUACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PROCESOS**





**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

**Día**

**Mes**

**Año**

**No. de Página**

21

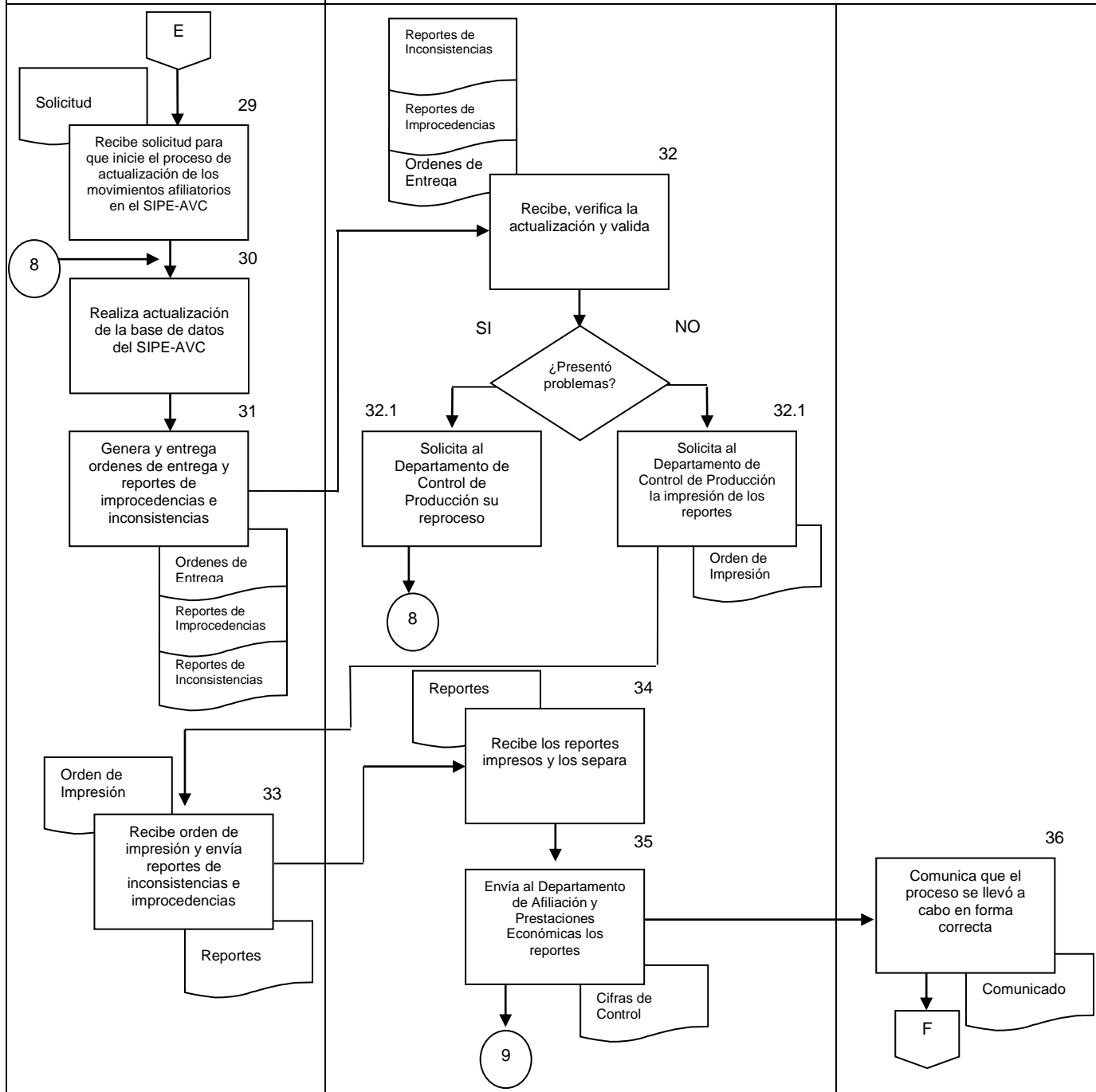
12

2007

3276

**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE LA PRODUCCIÓN**

**DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PROCESOS**



**DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS**

**TIPO B**



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

**Día**

**Mes**

**Año**

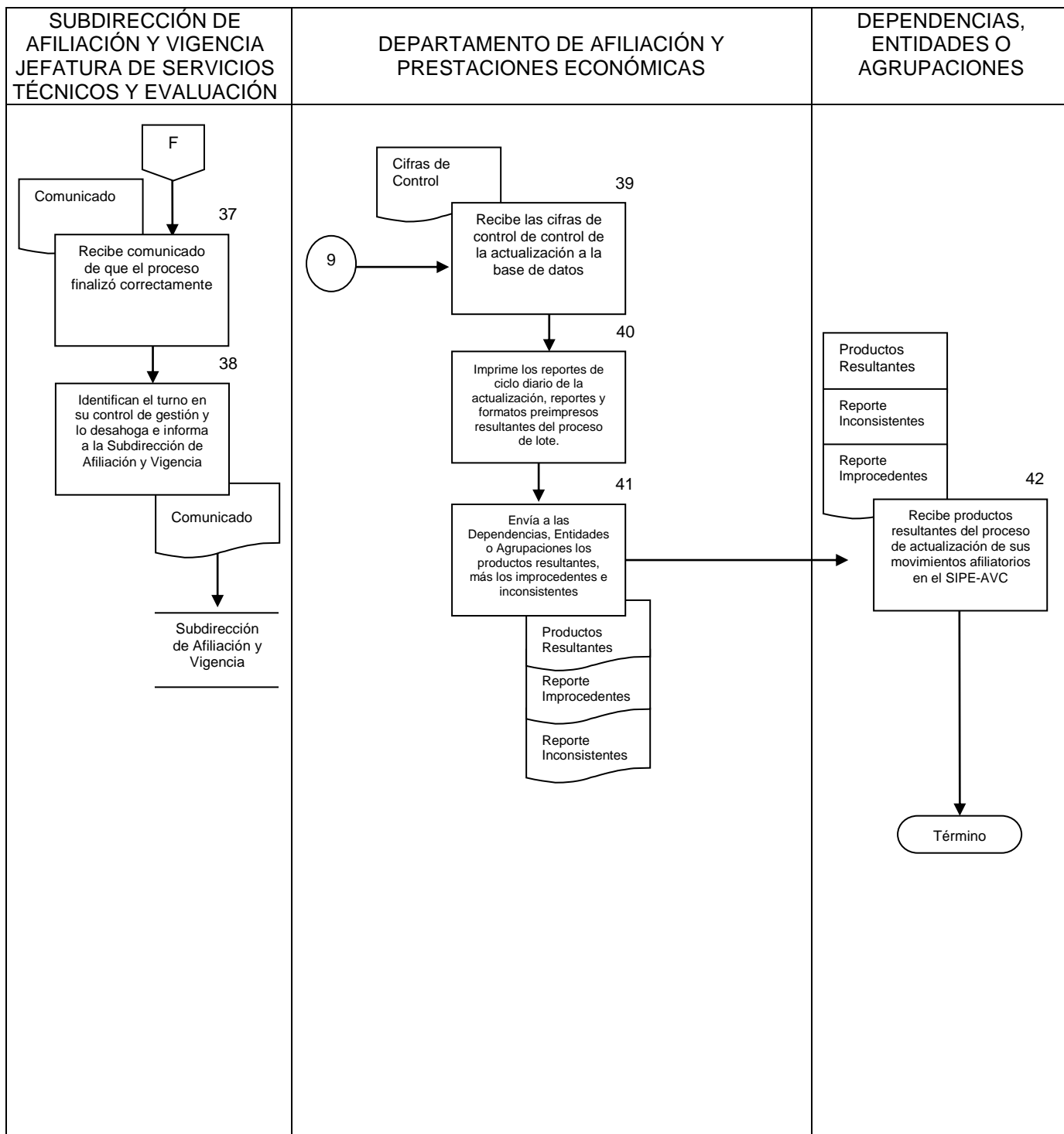
21

12

2007

**No. de Página**

3277



DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B



**13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES**

**SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES**

**Código:**

**Versión:**

**Fecha de autorización**

**Día**

**Mes**

**Año**

21

12

2007

**No. de Página**

3278

**5. REGISTROS**

Nombre del Registro	Almacenamiento	Ordenado por	Tiempo de Retención	Protección	Disposición

**6. RERENCIAS**

**7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

**8. ANEXOS**

Anexo 1. Solicitud de Servicios Informáticos.  
*“Solicitar formato e instructivo al área normativa vigente”.*

**9. RESUMEN DE CAMBIOS**

Página	Punto ó Sección del Documento	Resumen y Motivo del Cambio

Nombre Elaboró	Nombre Revisó	Nombre Aprobó
-------------------	------------------	------------------

DEPARTAMENTO DE AFILIACIÓN Y PRESTACIONES ECONÓMICAS

TIPO B





13. PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DEL SUBSISTEMA DE AFILIACIÓN, VIGENCIA DE DERECHOS Y COBRANZA DEL SISTEMA INTEGRAL DE PRESTACIONES ECONÓMICAS (SIPE-AVC), MEDIANTE EL PROGRAMA “MÓDULO DE MOVIMIENTOS AFILIATORIOS” ( MMA )

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DELEGACIONES

SUBDELEGACIÓN DE PRESTACIONES

Código:

Versión:

Fecha de autorización

Día

Mes

Año

21

12

2007

No. de Página

3279

## 8. ANEXOS