



Reporte Final de Estadía

Rosa Alba Olmos Flores

Diseño de Metodología para Certificación ISO
9001



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CENTRO DE VERACRUZ

PROGRAMA EDUCATIVO

IDE

REPORTE PARA OBTENER TÍTULO DE
INGENIERA EN

Desarrollo e innovación Empresarial

PROYECTO DE ESTADÍA REALIZADO EN LA EMPRESA
Servicios Empresariales y Cooperativos SC de RL de CV

NOMBRE DEL PROYECTO

Diseño de Metodología para Certificación ISO 9001

PRESENTA

Rosa Alba Olmos Flores

CUITLÁHUAC, VER., A 21 DE ABRIL DE 2018.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CENTRO DE VERACRUZ

PROGRAMA EDUCATIVO
Ingeniería en Desarrollo e innovación Empresarial

NOMBRE DEL ASESOR INDUSTRIAL
C.P. Javier Sánchez Duarte

NOMBRE DEL ASESOR ACADÉMICO
Dra. Paula Rosalinda Antonio Vidaña

JEFE DE CARRERA
Mtro. Carlos Alberto Ruiz López

NOMBRE DEL ALUMNO
Rosa Alba Olmos Flores

Contenido

AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN.....	6
CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN	7
1.1. Estado del Arte	7
1.2. Planteamiento del problema	8
1.3. Objetivos	9
1.3.1. Objetivo General.....	9
1.3.2. Objetivos Especificos.....	9
1.4. Justificación del proyecto	9
1.5. Limitaciones y Alcances	10
1.6. La Empresa	10
1.6.1 Misión	12
1.6.2 Visión.....	12
1.6.7 Valores.....	12
1.6.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	12
1.6.9 Descripción de Puestos en la Empresa SEYCO.....	13
1.6.10 Políticas	14
CAPITULO 2 METODOLOGIA.....	15
2. Generalidades.....	15
2.1. Método	16
2.2. Cuestionario.....	16
2.3. Hipótesis	17
2.4. Metodología del trabajo	17
CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO.....	19
NORMA ISO 9001.....	19
3. Generalidades.....	19
3.1. Enfoque Basados en Procesos.....	20
3.2. MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	21
3.3. Principio de la Gestión de la Calidad	22
3.4. Beneficios de la Certificación ISO 9001.....	23
3.5. Documentación en los que se rigen la Norma ISO 9001	24

3.6.	Documentos normativos en los que se Rige la Institución	25
3.6.1.	Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito	25
3.6.2.	Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros	29
3.6.3.	Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros.....	39
3.6.4.	Código Civil Federal.....	49
3.7.	La Incorporación de los procedimientos de Infonavit	55
3.8.	La Incorporación de los Procedimientos de REDECO	61
3.9.	Diseño de los Diagramas de Flujo	64
3.10.	Objetivo	64
3.11.	Mapa de Procesos.....	64
3.12.	Procedimientos para la Gestión de Cobranza	67
3.13.	Responsabilidades	74
3.14.	Acciones y registros en bitácora recuperación	75
3.15.	Acciones y Registro en Bitácora Recuperación Extrajudicial	77
3.16.	Acciones y Registro en Bitácora Recuperación judicial	80
4.1.	Resultados de la encuesta	0
4.2.	Trabajos a Futuro	2
4.3.	Recomendaciones	2
	Bibliografía	3

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios por hacer todo posible en toda mi vida, y aún más en la culminación de esta carrera, por ser mi sustento en tiempos difíciles, mi consejero y mi apoyo, quien su obra a través de Jesús fue mi inspiración y fortaleza para cumplir y alcanzar esta meta , “sin el nada hubiera sido posible”.

Porque no nos ha dado Dios espíritu de cobardía sino de poder, de amor y de dominio propio. (2 Timoteo 1:17)

A mi madre por su amor incondicional y apoyo día a día con todo este esfuerzo.

A mis hijos por soportar mis días de ausencia en este proceso de mi carrera

A la administración de la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz por su apoyo laboral y económico.

A la empresa SEYCO por permitirme realizar la pasantía institucional y desarrollar el trabajo aquí presente.

A mi asesora académica por compartir su inteligencia conmigo para realizar esta tesina

RESUMEN

A través de los años la mejora continua es una metodología para lograr mejoras en los procesos alcanzados. Durante la última década, ha habido una demanda creciente por el aseguramiento de la calidad, antes de llevarse a cabo cualquier actividad o negocio. Esto no es del todo un concepto nuevo, ya que la calidad siempre ha jugado un papel importante en el aseguramiento de nuevos mercados, así como la retención de aquellos mercados ya existentes, pero sin duda alguna, en estos tiempos de mercados competitivos, el aseguramiento de la calidad y los sistemas de gestión de la calidad se han vuelto aún más relevantes.

El desarrollo del presente trabajo pretende establecer un diseño del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001 para la empresa SEYCO , que le permita establecer una organización basada en procesos, y que a mediano plazo, pueda implementarse y llegar a obtener una certificación de la calidad, haciendo que la organización se enfoque en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la mejora continua para poder mantenerse en el negocio de la distribución de servicios y así mismo, llegar a ser más competitivos y lograr ser los líderes del mercado

Por lo anteriormente descrito, tanto la necesidad de la empresa de aumentar su competitividad en el mercado de cobranza y la evidencia de otros casos en servicio al cliente que demuestran que un sistema de gestión de la calidad ISO 9001 hace que una empresa pueda optimizar sus recursos y aumentar la satisfacción de los clientes

Para esto se tiene la opción de implantar los sistemas de aseguramiento de la calidad que le permitirán a las empresas tener beneficios que le den un valor agregado con respecto a la competencia. Cabe hacer la aclaración de que los sistemas no tienen la capacidad por sí solos de asegurar su éxito comercial, aunque ayudan a conocer mediante los propios sistemas, procedimientos, su medición, el manejo de la información, el estado que guardan sus procesos y su traslado a los objetivos con el fin de ser competitiva.

CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN

1.1. Estado del Arte

Sistemas de gestión de la calidad (SGC)

En la actualidad se hace cada vez más común oír en distintos ámbitos el concepto de calidad (Pérez, 2010). La calidad se relaciona con el cumplimiento de los requisitos y no con el precio del producto o servicio, ya que no siempre un producto de mayor calidad es aquel de mayor precio, sino que es aquel que cumple con todos los requisitos especificados para su elaboración (ISO 9001, 2008).

Existen variadas formas para cumplir los requisitos del cliente, que dependerán de los procesos que cada empresa adopte. Sin embargo, el tipo de proceso que se elija no es lo que determina la calidad del producto, sino la forma en que éste se realiza (ISO 9001, 2008). Así el primer paso en la creación de un SGC es la determinación de los procesos necesarios para lograr la satisfacción del cliente, su secuencia e interacción y luego la medición del nivel de cumplimiento de dichos procesos (Los objetivos de la calidad deben ser medibles en forma objetiva y no ser algo subjetivo. Para ello se debe determinar cuáles son los requisitos del o los clientes de dicho producto o servicio y luego evaluar la propia capacidad de la empresa para cumplirlos (ISO 9001, 2008). De este modo la calidad depende de la capacidad de realización de los procesos para lograr la satisfacción del cliente (Conde y González, 2013.)

Un sistema de gestión de la calidad, es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada al logro de resultados, en relación a los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas (ISO 9000:2005). Un sistema de gestión de la calidad (SGC) debe estar enfocado principalmente a la satisfacción del cliente, a través del cumplimiento de los objetivos de la calidad de la empresa (Perez Flores, 2010)

La organización internacional de normalización ISO, desarrolló y publicó, entre otras, la norma internacional ISO 9001:2008 que pertenece a la familia de normas ISO 9000. Estas normas proporcionan orientación y herramientas, para las empresas y organizaciones que quieren asegurarse de que sus productos cumplen consistentemente

los requerimientos del cliente y que la calidad se mejora constantemente. La familia de normas ISO 9000 se ocupa de diversos aspectos de la gestión de la calidad. La norma internacional ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos, establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y es el único estándar en la familia que puede ser certificable. Puede ser utilizada por cualquier organización, independiente de su tamaño o rubro (ISO 9000, 2005).

La norma ISO 9001 se basa en ocho principios de gestión de la calidad, con una fuerte inclinación al cliente, la motivación del personal, el compromiso de la alta dirección, el enfoque basado en procesos y la mejora continua (ISO 9001, 2008). De esta forma la aplicación de esta norma asegura que los clientes obtengan, consistentemente productos de buena calidad, lo que a su vez trae beneficios para el negocio (Snezana, 2014). Un sistema de gestión de la calidad puede ubicar a una empresa por encima o por debajo de sus competidores, lo que hace que a mediano o largo plazo, ésta progrese o desaparezca del mercado (Sence, 2014). Por este último motivo es que muchas empresas decidieron implementar un sistema de gestión ISO 9001, pensando en los beneficios que trae como consecuencia.

Los SGC basados en la norma ISO 9001 requieren que la organización establezca cuáles son los procesos que realiza, cómo los realiza, quién o quiénes están a cargo, qué elementos de entrada se necesitan y cuál es el producto. Así mismo requiere establecer procesos complementarios que le permiten a la organización llevar un control sobre sus actividades (Conde y González, 2013). De esta forma una organización puede optimizar sus recursos, tanto humanos como económicos, mejorando su desempeño y su capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes. En un mercado cada vez más exigente, este último punto puede hacer la diferencia con la competencia y es un factor decisivo para convertirse en una empresa exitosa, con una cartera de clientes en constante aumento.

1.2. Planteamiento del problema

La empresa SEYCO se sostiene de los servicios que presta, así como de las comisiones que la banca comercial, la banca de desarrollo y los intermediarios Financieros otorgan por la gestión e integración de los expedientes por tal motivo la empresa desea certificarse en la norma ISO 9001 para la Sistema de gestión de la Calidad junto con ello integrarse a las oportunidades que ofrece las dependencias de gobierno para incrementar

sus recursos monetarios y sus utilidades al igual que será una oportunidad para generar empleo en la ciudadanía.

Hablar del sistema de gestión de la calidad es referirse a la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos empleados para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

El presente proyecto tiene como objetivo realizar una metodología de servicios de cobranza con los lineamientos pertinentes para la certificación ante la norma ISO 9001

1.3. Objetivos

Se trata de un procedimiento diseñado para ayudarle a determinar las importantes dimensiones o componentes de un objetivo, de manera que pueda tomar una buena decisión sobre cómo lograr dicho objetivo o como realizar el seguimiento de su progreso hacia el logro del mismo. (Mager, 2000)

1.3.1. Objetivo General

Desarrollar la estructura del sistema de Gestión de calidad en Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. basado en la norma ISO 9001 que permita un mejoramiento continuo de toda la organización a un mediano plazo.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de SEYCO en relación a los requisitos de la norma ISO 9001.
- Diseñar y elaborar la estructura documental requerida por la norma ISO 9001
- Diseñar un plan de puesta en marcha e implementación del sistema de gestión de calidad.

1.4. Justificación del proyecto

La razón por la que se eligió esta propuesta fue con la finalidad de que SEYCO desarrolle etapas de proceso de cobro con la planeación y promoción requerida para el servicio al cliente.

1.5. Limitaciones y Alcances

La presente metodología deberá ser aprobada por la empresa SEYCO, y en caso de presentarse la necesidad de una modificación, esta podrá ser sugerida y modificarla para que el manual permita las funciones y relaciones de cada persona involucrada en las actividades y responsabilidades para ejecutar las labores asignadas.

1.6. La Empresa

Antecedentes

Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V., es una empresa e profesionales Aliados dedicados a proveer consultoría y capacitación especializada en Entidades Financieras, Empresariales y a organizaciones de la Sociedad Civil.

Es una sociedad que se encarga de la gestión de créditos, fondeo a los intermediarios no bancarios, estudiando las iniciativas presentadas por los productores, organizaciones, grupos solidarios y sociedades cooperativas, con el fin de que los inversores puedan otorgarles préstamos y realiza un seguimiento de los proyectos. Así mismo se busca fomentar el espíritu cooperativista, constituyendo Sociedades Cooperativas, fortaleciendo a las sofom's, entidades de Ahorro y préstamo.

SEYCO, surge de un grupo de empresas. Consultoría en Programas Sociales, S.C. y Agro consultores Estudios y Proyectos, S.C de A. P. de R.L. de C.V., quienes ya tienen 7 años en el mercado empresarial, SEYCO, se Constituyó el 25 de Febrero de 2014, por lo que ya cuentan con 7 años de estar en el mercado de la Capacitación, Asesoría y Consultoría, apoyando a sus clientes de una manera eficiente y Profesional.

Cabe destacar que nuestro socios y aliados consultores y capacitadores cuentan con experiencia de más de 15 años.

Se sostiene de los servicios que presta, así como De las comisiones que la Banca Comercial, la Banca de Desarrollo y los Intermediarios Financieros otorgan por la gestión e integración de los expedientes de crédito.

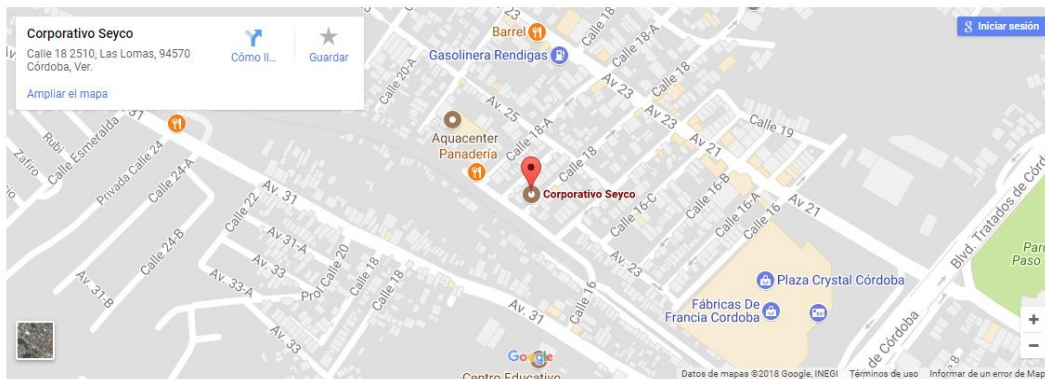
Promoción y Gestión del Crédito

Consultoría en el Desarrollo de Soluciones

- Capacitación
- Mercadotecnia
- Planes de Negocios
- Diseño y desarrollo de productos
- Acompañamiento Empresarial
- Incubación para Empresas

Ubicación

Cooperativo SEYCO se encuentra ubicado en calle 18 No. 2510 Fraccionamiento Lomas, Córdoba, Veracruz, C.P. 94570



Ubicación en redes sociales



1.6.1 Misión

Brindar servicio de consultoría a toda empresa que desee facilitar su financiamiento estudiando las iniciativas presentadas por los productores, organizaciones, grupos solidarios y sociedades cooperativas, encaminando a nuestros clientes al éxito desde la estrategia hasta la ejecución

1.6.2 Visión

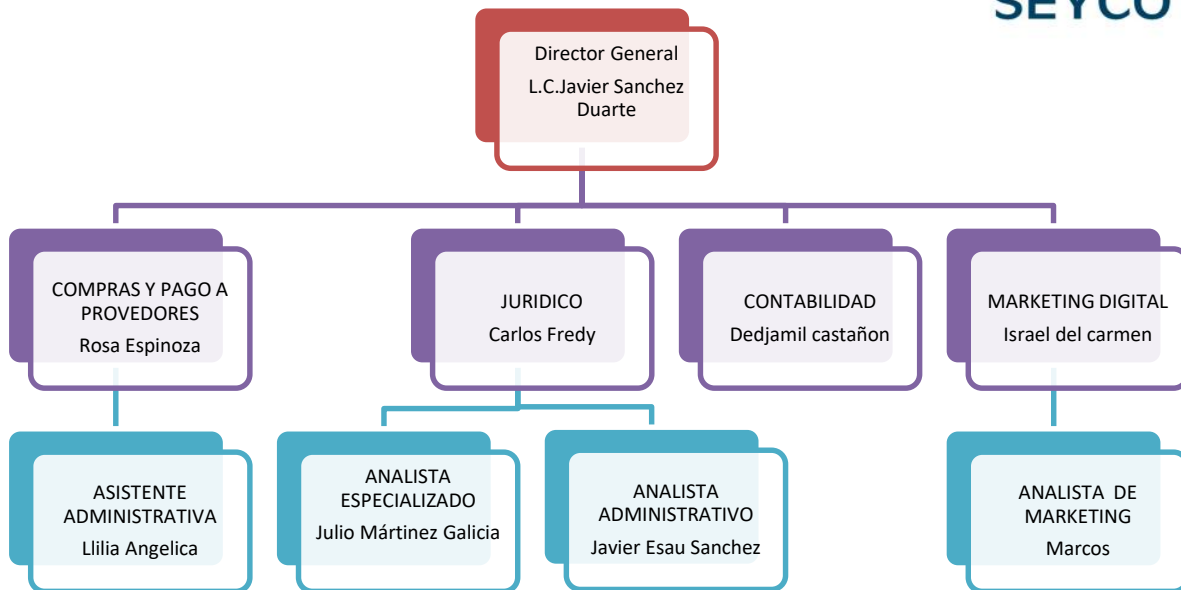
Consolidarse como un líder en la consultoría a nivel nacional, con alianzas estratégicas necesarias que brinden soluciones integrales para el desarrollo y crecimiento sostenible del financiamiento de cada empresa.

1.6.7 Valores

- Integridad
- Compromiso
- Responsabilidad
- Respeto
- Lealtad
- Ética Profesional
- Espíritu de trabajo
- Creatividad
- Innovación
- Capacitación Continua

1.6.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V., cuenta con 9 empleados los cuales cubren los siguientes puestos: Director general, Compras. Recepción, Compras, Jurídico, Contabilidad y Marketing Digital.



ORGANIGRAMA DE SEYCO 1 Estructura Organizacional

1.6.9 Descripción de Puestos en la Empresa SEYCO

Director General: Controla la empresa y toma las decisiones para dirigir a la organización tanto en los negocios como en las relaciones interpersonales dentro de la misma, tiene la capacidad para coordinar la detención de necesidades de la empresa y diseñar proyectos de mejora.

Compras y Pagos a Proveedores: Tiene como objetivo primordial adquirir adecuadamente suministros, equipos y servicios necesarios para que la empresa desarrolle sus operaciones de forma satisfactoria y tiene la capacidad para apoyar e instruir las directivas que recibe a favor del beneficio de la organización y de los objetivos comunes.

Asistente Administrativa: Cumple funciones de apoyo en tareas administrativas contables y tareas relacionadas con la administración del personal y ejecución de tramite

asociados a ambas funciones, atención al cliente directo y en llamadas telefónicas con facilidad de palabra.

Jurídico: Cumple con atender asuntos legales que surjan respecto a las actividades de la organización, a sus normas internas, y a su relación con otras entidades, cumple servicios de asesorías en negociaciones, redacta contratos y ejecuta proyectos especiales para Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V

Analista especializado: Brinda asistencia y apoyo a jurídico en diversos temas y asuntos de SEYCO legales, realiza investigaciones y análisis que se requiere sobre la normativa regional y nacional y apoya en la recepción, manejo y organización de la documentación legal.

Analista Administrativo: Realiza manuales de procedimientos y seguimientos administrativos, tiene disponibilidad para viajar para cualquier proceso que se requiera en la empresa.

Contabilidad: Lleva a cabo la contabilidad de la empresa en los términos que establece la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gastos públicos, realiza conciliaciones mensuales contra los saldos reportados en los estados de cuenta bancarios.

Marketing Digital: Genera contenidos para atracción de potenciales clientes, desarrollo de sitios web, comunicación con los clientes en redes sociales, generación de campañas de *Mailing*, Diseño de imagen corporativa y Posicionamiento SEO.

Analista de Marketing: Apoyo a desarrollo del sitio web, publicidad en redes sociales y contenido multimedia.

1.6.10 Políticas

- Confidencialidad de datos de los clientes
- Cumplimiento con los clientes
- Compromiso
- Lealtad a la empresa
- Toma de decisiones

CAPITULO 2 METODOLOGIA

2. Generalidades

A raíz de la crisis económica y debido al incremento de los índices de morosidad y la cartera vencida las instituciones financieras se vieron obligadas a redefinir los componentes de su modelo operativo de cobranza, actualmente los créditos y las cobranzas se encuentran entre las actividades más difíciles de realizar esta actividad entre otras las realiza Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V.

Como sustento en el desarrollo de la tesis así como encontrar las estrategias, fue necesario aplicar un proceso metodológico que ayudará en el desarrollo de la tesis. Al respecto (Razo, 1998), establece lineamientos a seguir para la elaboración de una tesis, métodos y análisis de resultados.

Método a utilizar: Para realizar este análisis de la empresa se necesita obtener un diagnóstico de cada uno de los colaboradores en el departamento de cobranza y jurídico esto con el fin de determinar cuáles son sus procesos y lineamiento con los que cumplen para llevar a cabo sus labores destinadas por la empresa y así poder crear un diagnóstico preciso y un sistema de cobro adecuado para su seguimiento de cobranza.

Análisis: Proceso cognoscitivo por medio del cual una realidad es descompuesta en partes para su mejor comprensión y separación de un todo en sus partes constitutivas con el propósito de estudiar éstas por separado, así como las relaciones que las unen.

Método dinámico de investigación: En este método se observan los hechos bajo una meta concreta (objetivo), previamente definida, y si es necesario se modifica la forma de recopilar la información, interpretar, comprobar y analizar el fenómeno. El propósito es llegar a cumplir con el objetivo que se definió en la propuesta de investigación, pudiendo modificarse las condiciones tantas veces como sea necesario.

2.1. Método

Para este trabajo se eligió llevar a cabo una investigación exploratoria cualitativa, dada la intención de identificar la experiencia de los trabajadores hasta comprender que la gestión eficiente de cobranza debe comenzar con los procedimientos que exige una buena administración al momento de realizar dicha actividad.

Para ello se realizó una encuesta interna a los empleados para analizar si conocen los procedimientos de sus actividades que realizan en el área jurídica.

2.2. Cuestionario

Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V

Objetivo de la encuesta: Identificar el grado de conocimiento en los procesos de cobranza llevados a cabo por la empresa SEYCO.

Lea detenidamente cada una de las preguntas y conteste subrayando la respuesta que considere apropiada según su criterio.

1- ¿Conoce los procesos de cobranza de la empresa?

Poco

Mucho

Nada

2- ¿Tiene un documento donde indique sus procesos de cobranzas?

Si

No

3- ¿Cuenta con una bitácora de procesos?

SI

NO

4- ¿Qué tan acuerdo está en obtener un registro de procesos de cobranza?

De Acuerdo Muy de Acuerdo En Desacuerdo

5- Le gustaría realizar sus actividades de acuerdo a un manual de procesos?

Poco

Mucho

Nada

¡Le agradecemos su apoyo en la realización de la encuesta!

2.3. Hipótesis

Si la empresa SEYCO en sus procesos de cobranza realiza e implementa una propuesta de manual de procedimientos podrá tener evidencia para certificarse ante la norma ISO 9001.

2.4. Metodología del trabajo

La presente monografía se desarrollo utilizando una metodología descriptiva y de análisis de todos los procesos y actividades relacionados a la cobranza.

Definiciones

- **Aval:** Es el acto jurídico por medio del cual una persona física o moral llamada en este acto avalista, se compromete con otra llamada avalado, a responder solidariamente a las obligaciones de pago que el segundo contrae en un negocio o acto jurídico ante un tercero llamado acreditante.
- **Agenda de Cobranza:** Reporte interno que contiene la cartera asignada en forma específica a las áreas y personas involucradas en los procesos de recuperación.
- **Bitácora:** Registro cronológico de actividades realizadas en la gestión de cobranza
- **Cartera:** Lista de acreditados para cobranza, con el importe de los adeudos a favor de la Institución y sus características.
- **Cartera Vencida:** Se refiere a las obligaciones de pago no cubiertas por los acreditados en las fechas pactadas en las operaciones de crédito
- **Cobranza Administrativa:** Acciones de recuperación de la cartera que tiene de 1 a 30 días de vencida.

- Cobranza Extrajudicial: Acciones de recuperación de la cartera que tiene de 31 a 90 días de vencida
- Cobranza Judicial: Acciones de recuperación de la cartera que tiene más de 90 días de vencida
- Cobranza Preventiva: Acciones de recuperación dentro de los quince días previamente al vencimiento de las operaciones, orientadas a dar certidumbre a la recuperación de los créditos al momento de su fecha de pago.
- Deudor solidario: Figura jurídica mediante la cual una persona física o moral es obligada al pago conjuntamente con el acreditado. En estos casos resulta fundamental cuidar la formalización de esta figura en el contrato de los créditos otorgados al acreditado, con el fin de formalizar de facto la obligación solidaria.
- Fideicomiso de Administración y Fuente Alternativa de Pago: A fin de otorgar a FIRA una garantía líquida, los Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. Participantes deberán constituir un Fideicomiso de Inversión y Garantía en la institución de crédito que FIRA determine, cuyo patrimonio en moneda nacional deberá ser al menos equivalente, a lo que resulte de multiplicar el saldo insoluto de la cartera de crédito obtenido directamente de FIRA, por el factor que corresponda.
- FINCA: "Fondo de Inversión y Contingencia para el Desarrollo Rural" (FINCA), que debe ser constituido con la participación de los acreditados del Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V, con el propósito de integrar un sistema de garantía parcial de los créditos que reciban
- Gestión: Acción que se lleva a cabo con la finalidad de obtener un resultado positivo en la recuperación de créditos.
- Gestor: Persona que ejecuta gestiones
- Gestor interno: Persona que pertenece a la plantilla de personal de la Institución y que ejecuta gestiones para la recuperación de Cartera.
- Gestor externo: Persona que no pertenece a la plantilla de personal de la Institución pero que a través de un contrato o convenio ejecuta gestiones para la recuperación de Cartera.
- Órgano o Instancia de Decisión: Cualquier Comité de crédito, órgano colegiado o funcionario con facultades

- Reestructuración: Esquema que bajo un procedimiento de análisis de crédito integral permite plantear un nuevo programa de pagos, de acuerdo a la situación de los flujos de efectivo actuales y atendiendo a propuestas específicas para permitir una recuperación normal de los créditos. La entidad financiera busca asegurar la recuperación del crédito y mejorar las condiciones de otorgamiento incrementando avales y garantías y mejorando la posición en las garantías originales.
- Sistema de cartera: Es el sistema de cómputo que desarrolla los procesos y mantiene la base de datos de la información y operaciones de crédito del

CAPÍTULO 3. DESARROLLO DEL PROYECTO

NORMA ISO 9001

3. Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización (IMNC, 2008). El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- a) Su entorno organizativo, cambios en este entorno y los riesgos asociados con ese entorno.
- b) Sus necesidades cambiantes.
- c) Sus objetivos particulares,
- d) Los productos que proporciona
- e) Los procesos que emplea
- f) Su tamaño y la estructura de la organización.

No es el propósito de esta norma mexicana proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta norma mexicana son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como “NOTA” se presenta a modo de orientación para la comprensión o clasificación del requisito correspondiente.

Esta norma mexicana puede utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta norma mexicana se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las normas NMX-9000.IMC e NMX.CC.9004 –IMNC.

3.1. Enfoque Basados en Procesos

Esta norma mexicana promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

La aplicación de un sistema de proceso dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como “enfoque basado en proceso”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de.

- a) La comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) La necesidad de considerar los procesos en términos aporten valor,
- c) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos

como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma mexicana, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

De manera adicional puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planificar – Hacer- Verificar-Actuar” (PHVA).PHVA puede describirse brevemente como: (IMNC, 2008)

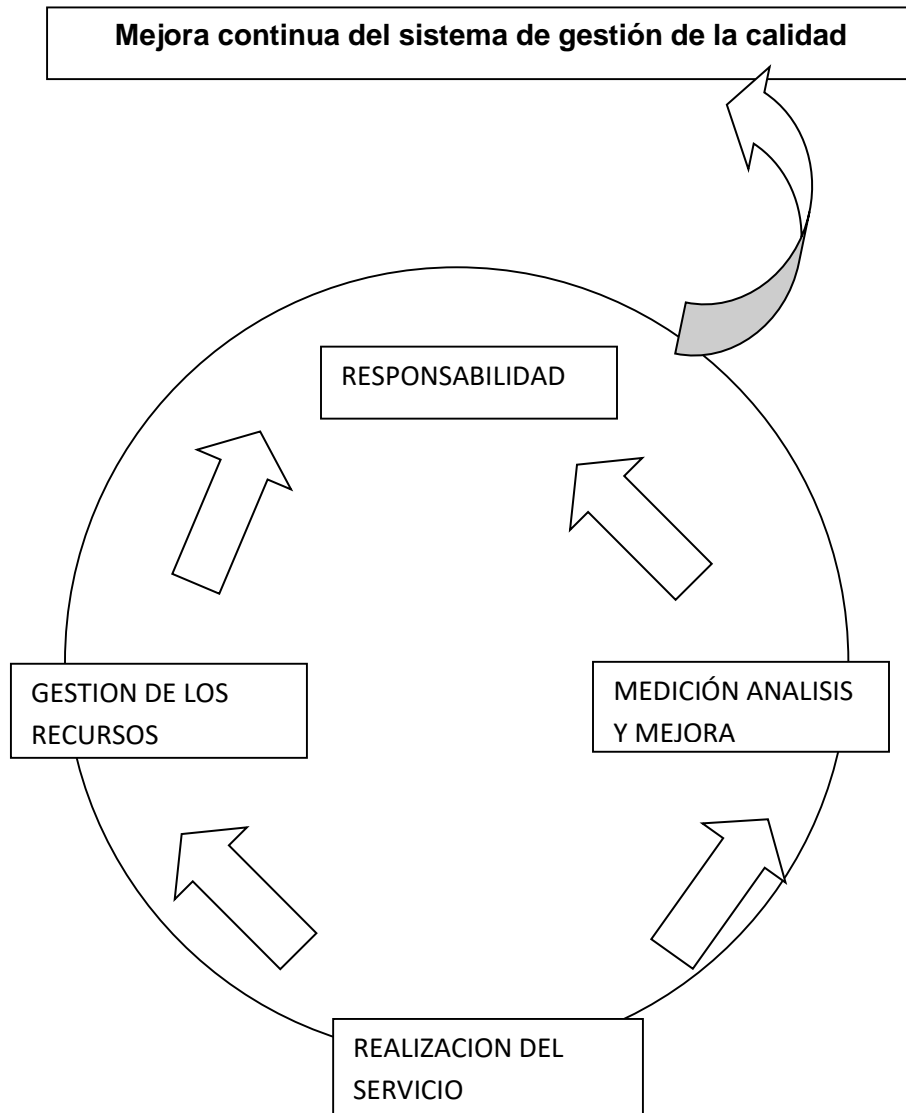
Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos

3.2. MODELO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



Mapa de Procesos 1 Sistema de Gestión de la calidad

La norma NMX – CC-9001- IMNC especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

3.3. Principio de la Gestión de la Calidad

Para el logro de la implementación de un sistema de Gestión de la Calidad, la norma ISO 9001, con el enfoque basado en proceso, con el fin de que esa base fundamental para la aplicación de un sistema se presentan 7 puntos clave que son los siguientes:

- 1- **Enfoque al cliente:** el objetivo principal de la Gestión de la Calidad es la satisfacción de las necesidades del cliente y la superación de sus expectativas.
- 2- **Liderazgo:** Los dirigentes de todos los niveles, establecen la unidad de propósito y dirección y crean las condiciones para que las personas se involucren en el logro de los objetivos de la Organización.
- 3- **Compromiso de las personas:** Personas competentes, capacitadas y comprometidas a todos los niveles, en toda la Organización, son esenciales para mejorar su capacidad para crear y proporcionar valor.
- 4- **Enfoque basado en procesos:** Resultados consistentes y predecibles se alcanzan de manera más eficaz y eficiente cuando se entiende y gestionan actividades como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente.
- 5- **Mejora:** Las Organizaciones exitosas tienen un enfoque permanente en la mejora.
- 6- **Toma de decisiones basadas en la evidencia:** la toma de decisiones basadas en el análisis y evaluación de datos y la información son más propensas a producir los resultados deseados.
- 7- **Gestión de las relaciones:** Para el éxito sostenido, las organizaciones deben gestionar sus relaciones con las partes interesadas relevantes, tales como los proveedores.

3.4. Beneficios de la Certificación ISO 9001

- Prácticas aceptadas y reconocidas internacionalmente para la gestión de la calidad.
- Lenguaje común para trabajar con clientes y proveedores en todo el mundo.
- Modelo para abordar oportunidades y riesgos de manera estructurada y con sistemática mejorada.
- Aprovechar una visión más completa del contexto organizacional que mejora la eficacia del pensamiento basado en riesgo.
- Mejora en la gestión del desempeño de los proveedores.
- Modelo de excelencia para consumidores, clientes y otras partes interesadas.
- Mejor alineación entre su sistema de gestión y los objetivos de los negocios más importantes de su organización.
- Oportunidad de hacer su sistema de gestión aún más poderoso, yendo de la conformidad al desempeño.

- Mejora de la comunicación sobre calidad ya que su empresa promueve las mejores prácticas y aplica mejoras en toda la cadena de suministro.
- Mejora de la calidad de productos, procesos y servicios, aumento de la satisfacción, lealtad y retención de clientes, al mismo tiempo que aumenta la productividad y reduce los costos.
- El Anexo SL facilita el trabajo con múltiples sistemas de gestión, permitiendo que la norma [ISO 9001:2015](#) se integre más fácilmente con otras normas, como la norma [ISO 14001](#), la ISO 27001 y la [ISO 50001](#)

3.5. Documentación en los que se rigen la Norma ISO 9001

ISO 9001:2008 lo que requiere de la organización es establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, y mejorar continuamente su eficacia según los requisitos que contiene la norma.

Generalidades de ISO 9001:2008 se recoge la documentación que debe incluir el Sistema de Gestión de la Calidad, esta es:

- La Declaración de la Política de Calidad y de Objetivos de Calidad.
- El Manual de Calidad.
- Los procedimientos y registros que la norma requiere.
- Los documentos que la organización establezca para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de sus procesos.
- Los registros que la norma requiera.

En el primer caso, de la documentación respecto a la declaración de la política de calidad, ISO 9001:2008 define sus requisitos en el apartado 5.3. Los requisitos de los que hablamos son:

- Ser adecuada al propósito de la organización.
- Incluir un compromiso de cumplimiento de los requisitos y de mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001.
- Proporcionar un marco de referencia para crear y revisar los objetivos de calidad.
- Ser comunicada y entendida dentro de la organización.
- Ser revisada para que no pierda su adecuación

Por otro lado, los objetivos de la calidad también requieren de unos requisitos, definidos en el apartado 5.4.1 de la norma, estos requisitos necesarios para cumplir con los requisitos del producto son:

- Deben ser establecidos en las funciones y niveles pertinentes de la organización.
- Deben ser medibles y coherentes con la política.

3.6. Documentos normativos en los que se Rige la Institución

3.6.1. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de agosto de 1932

La Ley General de Títulos y Operaciones de crédito, se encarga de normar la emisión, expedición, endoso, aval o aceptación y las demás operaciones que en ellos se consignent, son actos de comercio. Los derechos y obligaciones derivados de los actos o contratos que hayan dado lugar a la emisión o transmisión de títulos de crédito.

Las operaciones de crédito que esta Ley reglamenta son actos de comercio

Artículo 2o.- Los actos y las operaciones a que se refiere el artículo anterior, se rigen:

1. Por lo dispuesto en esta Ley, y en las demás leyes especiales, relativas; en su defecto
2. Por la Legislación Mercantil general; en su defecto,
3. - Por los usos bancarios y mercantiles y, en defecto de éstos,
4. - Por el Derecho Común, declarándose aplicable en toda la República, para los fines de esta ley, el Código Civil del Distrito Federal.

Artículo 3o.- Todos los que tengan capacidad legal para contratar, conforme a las Leyes que menciona el artículo anterior, podrán efectuar las operaciones a que se refiere esta ley, salvo aquellas que requieran concesión o autorización especial.

TITULO PRIMERO

De los Títulos de Crédito

CAPITULO I

De las diversas clases de títulos de crédito

Sección Primera Disposiciones Generales

Artículo 5o.- Son títulos de crédito, los documentos necesarios para ejercitar el derecho literal que en ellos se consigna.

Artículo 6o.- Las disposiciones de este Capítulo no son aplicables a los boletos, contraseñas, fichas u otros documentos que no estén destinados a circular y sirvan exclusivamente para identificar a quien tiene derecho a exigir la prestación que en ellos se consigna.

Artículo 7o.- Los títulos de crédito dados en pago, se presumen recibidos bajo la condición salvo buen cobro.

Artículo 8o.- Contra las acciones derivadas de un título de crédito, sólo pueden oponerse las siguientes excepciones y defensas:

- 1- Las de incompetencia y de falta de personalidad en el actor;
- 2- - Las que se funden en el hecho de no haber sido el demandado quien firmó el documento;
- 3- - Las de falta de representación, de poder bastante o de facultades legales en quien suscribió el título a nombre del demandado, salvo lo dispuesto en el artículo 11;
- 4- - La de haber sido incapaz el demandado al suscribir el título;
- 5- Las fundadas en la omisión de los requisitos y menciones que el título o el acto en él consignado deben llenar o contener y la ley no presuma expresamente, o que no se hayan satisfecho dentro del término que señala el artículo 15;
- 6- La de alteración del texto del documento o de los demás actos que en él consten, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13;
- 7- - Las que se funden en que el título no es negociable

- 8- - Las que se basen en la quita o pago parcial que consten en el texto mismo del documento, o en el depósito del importe de la letra en el caso del artículo 132;
- 9- Las que se funden en la cancelación del título, o en la suspensión de su pago ordenada judicialmente, en el caso de la fracción II del artículo 45;
- 10- Las de prescripción y caducidad y las que se basen en la falta de las demás condiciones necesarias para el ejercicio de la acción;
- 11- - Las personales que tenga el demandado contra el actor.

Artículo 9o.- La representación para otorgar o suscribir títulos de crédito se confiere:

- 1- Mediante poder inscrito debidamente en el Registro de Comercio; y
- 2- Por simple declaración escrita dirigida al tercero con quien habrá de contratar el representante

En el caso de la fracción I, la representación se entenderá conferida respecto de cualquier persona y en el de la fracción II sólo respecto de aquella a quien la declaración escrita haya sido dirigida.

En ambos casos, la representación no tendrá más límites que los que expresamente le haya fijado el representado en el instrumento o declaración respectivos.

Artículo 10.- El que acepte, certifique, otorgue, gire, emita, endose o por cualquier otro concepto suscriba un título de crédito en nombre de otro sin poder bastante o sin facultades legales para hacerlo, se obliga personalmente como si hubiera obrado en nombre propio y, si paga, adquiere los mismos derechos que corresponderían al representado aparente.

La ratificación expresa o tácita de los actos a que se refiere el párrafo anterior, por quien puede legalmente autorizarlos, transfiere al representado aparente, desde la fecha del acto, las obligaciones que de él nazcan.

Es tácita la ratificación que resulte de actos que necesariamente impliquen la aceptación del acto mismo por ratificar o de alguna de sus consecuencias. La ratificación expresa puede hacerse en el mismo título de crédito o en documento diverso.

Artículo 11.- Quien haya dado lugar, con actos positivos o con omisiones graves, a que se crea, conforme a los usos del comercio, que un tercero está facultado para suscribir en su nombre títulos de crédito, no podrá invocar la excepción a que se refiere la fracción III del

artículo 8o. contra el tenedor de buena fe. La buena fe se presume, salvo prueba en contrario, siempre que concurren las demás circunstancias que en este artículo se expresan.

Artículo 12.- La incapacidad de alguno de los signatarios de un título de crédito; el hecho de que en éste aparezcan firmas falsas o de personas imaginarias; o la circunstancia de que por cualquier motivo el título no obligue a alguno de los signatarios, o a las personas que aparezcan como tales, no invalidan las obligaciones derivadas del título en contra de las demás personas que lo suscriban

Artículo 13.- En caso de alteración del texto de un título de crédito, los signatarios posteriores a ella se obligan según los términos del texto alterado, y los signatarios anteriores, según los términos del texto original. Cuando no se pueda comprobar si una firma ha sido puesta antes o después de la alteración, se presume que lo fue antes.

Artículo 14.- Los documentos y los actos a que este Título se refiere, sólo producirán los efectos previstos por el mismo, cuando contengan las menciones y llenen los requisitos señalados por la Ley y que ésta no presuma expresamente.

La omisión de tales menciones y requisitos no afectará a la validez del negocio jurídico que dio origen al documento o al acto.

Artículo 15.- Las menciones y requisitos que el título de crédito o el acto en él consignado necesitan para su eficacia, podrán ser satisfechos por quien en su oportunidad debió llenarlos, hasta antes de la presentación del título para su aceptación o para su pago.

Artículo 16.- El título de crédito cuyo importe estuviere escrito a la vez en palabras y en cifras, valdrá, en caso de diferencia, por la suma escrita en palabras. Si la cantidad estuviere escrita varias veces en palabras y en cifras, el documento valdrá, en caso de diferencia, por la suma menor.

Artículo 17.- El tenedor de un título tiene la obligación de exhibirlo para ejercitar el derecho que en él se consigna. Cuando sea pagado, debe restituirlo. Si es pagado sólo parcialmente o en lo accesorio, debe hacer mención del pago en el título. En los casos de robo, extravío, destrucción o deterioro grave, se estará a lo dispuesto por los artículos 42 al 68, 74 y 75.

Artículo 18.- La transmisión del título de crédito implica el traspaso del derecho principal en él consignado y, a falta de estipulación en contrario, la transmisión del derecho a los intereses y dividendos caídos, así como de las garantías y demás derechos accesorios.

Artículo 19.- Los títulos representativos de mercancías, atribuyen a su poseedor legítimo, el derecho exclusivo a disponer de las mercancías que en ellos se mencionen

La reivindicación de las mercancías representadas por los títulos a que este artículo se refiere, sólo podrá hacerse mediante la reivindicación del título mismo, conforme a las normas aplicables al afecto

Artículo 20.- El secuestro o cualesquiera otros vínculos sobre el derecho consignado en el título, o sobre las mercancías por él representadas, no surtirán efectos si no comprenden el título mismo.

Artículo 21.- Los títulos de crédito podrán ser, según la forma de su circulación, nominativos o al portador.

El tenedor del título no puede cambiar la forma de su circulación sin consentimiento del emisor, salvo disposición legal expresa en contrario.

Artículo 22.- Respecto a los títulos de deuda pública, a los billetes de banco, a las acciones de sociedades y a los demás títulos de crédito regulados por leyes especiales, se aplicará lo prescrito en las disposiciones legales relativas y, en cuanto ellas no prevengan, lo dispuesto por este Capítulo. (El Presidente, 1932)

3.6.2. Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2007

Capítulo I.- Disposiciones Generales

Artículo 1. La presente Ley es del orden federal y sus disposiciones son de orden público y de interés social. Tiene por objeto regular las Comisiones y Cuotas de Intercambio así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las Entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público

- 1- La Ley de Instituciones de Crédito;
- 2- La Ley de Ahorro y Crédito Popular
- 3- La Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito;
- 4- La Ley del Banco de México;
- 5- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros
- 6- La Ley Federal de Protección al Consumidor
- 7- El Código de Comercio
- 8- El Código Civil Federal, y
- 9- Los usos y prácticas bancarios y mercantiles

Artículo 2 Bis. La supervisión y vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por esta Ley y las disposiciones que de ella emanen corresponderá a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y al Banco de México respecto de Entidades Financieras, en el ámbito de sus respectivas competencias y a la Procuraduría Federal del Consumidor respecto de las Entidades Comerciales

Artículo 3. Para los efectos de la presente Ley, en singular o plural se entenderá por:

I. Autoridades: al Banco de México, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor;

Fracción reformada DOF 25-06-2009

II. Cámara de Compensación: a la entidad central o mecanismo de procesamiento centralizado, a través del cual se intercambian instrucciones de pago u otras obligaciones financieras, relacionadas con cualquier Medio de Disposición;

Fracción reformada DOF 25-05-2010

III. Cliente: a la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera, recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad Comercial o utiliza los Medios de Disposición emitidos por cualquier Entidad;

IV. Comisión: a cualquier cargo, independientemente de su denominación o modalidad diferente al Interés, que una Entidad cobre a un Cliente. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán los cargos que se realicen por operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales se considerarán los cargos que se efectúen por las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos. En todos los casos, se considerarán los cargos por el uso o aceptación de Medios de Disposición;

Fracción reformada DOF 25-06-2009

V. Contrato de Adhesión: al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven a cabo con sus Clientes. Tratándose de Entidades Financieras, se considerarán las operaciones pasivas, activas o de servicio, y tratándose de Entidades Comerciales, se considerarán las operaciones de crédito, préstamos o financiamientos;

Fracción reformada DOF 25-06-2009

V Bis. Crédito al Consumo: a las siguientes operaciones celebradas por las Entidades: créditos directos, denominados en moneda nacional, extranjera o en UDIs, así como los intereses que generen, otorgados a personas físicas, derivados de operaciones de crédito, préstamo o financiamiento revolvente asociado a una tarjeta, de créditos personales cuyo monto no exceda el equivalente a tres millones de unidades de inversión, de créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero y las operaciones de arrendamiento financiero que sean celebradas con personas físicas.

Fracción adicionada DOF 25-06-2009

VI. CAT: al costo anual total de financiamiento expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos, préstamos o financiamientos que otorgan las Entidades;

VII. Cuotas de Intercambio: a las cantidades que las Entidades se cobran o pagan entre sí, directa o indirectamente, por el uso de cualquier Medio de Disposición en la infraestructura de pagos instalada por alguna Entidad distinta a la que proporciona o emite el Medio de Disposición;

VIII. Entidades: a las Entidades Financieras y a las Entidades Comerciales *Fracción reformada DOF 25-06-2009*

IX. Entidad Financiera: a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto limitado, a las arrendadoras financieras, a las empresas de factoraje financiero, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y a las entidades

financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público;

Fracción reformada DOF 25-06-2009

X. Entidad Comercial: a las sociedades que de manera habitual otorguen créditos, préstamos o financiamientos al público;

XI. GAT: a la Ganancia Anual Total Neta expresada en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses nominales capitalizables que generen las operaciones pasivas a plazo, retirables en días preestablecidos y de ahorro, que celebren las instituciones de crédito y las entidades de ahorro y crédito popular con sus Clientes, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura;

Fracción adicionada DOF 25-05-2010

XII. Medio de Disposición: a las tarjetas de débito asociadas a depósitos bancarios de dinero a la vista, a las tarjetas de crédito emitidas al amparo de un contrato de apertura de crédito, a los cheques, a las órdenes de transferencia de fondos incluyendo el servicio conocido como domiciliación, tarjetas prepagadas no bancarias para la adquisición de bienes, así como aquellos otros que el Banco de México reconozca mediante disposiciones de carácter general.

Para efectos de lo dispuesto en este artículo, la emisión de tarjetas prepagadas para la adquisición de bienes no autoriza a quienes las coloquen a captar recursos del público ni a realizar intermediación financiera, y

Fracción reformada y recorrida DOF 25-05-2010

XIII. Sistema de Pagos: a la serie de instrumentos, procedimientos, reglas y sistemas para la transferencia de fondos.

Fracción recorrida DOF 25-05-2010

Capítulo III.- De la transparencia en relación con los Medios de Disposición y en el otorgamiento de créditos, préstamos y financiamientos.

Artículo 8. El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT, en relación con los

créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades. En dichas disposiciones el Banco de México establecerá los tipos y montos de los créditos, préstamos o financiamientos a los que será aplicable el CAT.

El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo de la GAT. En dichas disposiciones el Banco de México establecerá los tipos y montos de las operaciones a los que será aplicable la GAT.

Párrafo adicionado DOF 25-05-2010

Artículo 9. Las tasas de interés ordinarias y moratorias que aparezcan en los documentos que instrumenten los créditos, préstamos y financiamientos que otorguen las Entidades, así como las que se mencionen en los estados de cuenta, deberán expresarse en términos anuales, así como resaltarse en caracteres distintivos de manera clara, notoria e indubitable.

Cuando las Entidades pacten una tasa de referencia en sus operaciones de crédito, préstamo o financiamiento, deberán pactar una o más tasas de referencia sustitutivas, para el evento de que deje de existir la tasa de referencia originalmente pactada, debiendo convenir el orden en que, en su caso, dichas tasas de referencia sustituirían a la originalmente pactada.

Artículo 10. En los créditos, préstamos o financiamientos que las Entidades otorguen, el pago de los intereses no podrá ser exigido por adelantado, sino únicamente por períodos vencidos, sin perjuicio de ajustarse a la legislación mercantil aplicable. El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos y tipos de los créditos, préstamos y financiamientos a los que les será aplicable este artículo, de los cuales las Entidades estarán obligadas a informar a sus clientes al momento de pactar los términos del crédito.

Artículo 10 Bis. Las Entidades que otorguen crédito, préstamo o financiamiento de cualquier tipo, incluidos los masivamente celebrados a personas incapaces por minoría de edad en términos de la legislación común, independientemente de la nulidad de dichos actos, se harán acreedoras a las sanciones que establece la presente Ley.

Artículo adicionado DOF 25-06-2009

Artículo 10 Bis 1. En los créditos al consumo otorgados por Entidades, la terminación del contrato podrá hacerse en cualquier momento por parte del Cliente acreditado, en cuyo caso la relación jurídica derivada de los recursos previamente dispuestos, solo continuará en vigor para efectos del pago del principal con los intereses y accesorios que correspondan al crédito otorgado, procediendo a la cancelación del Medio de Disposición, en su caso.

Lo dispuesto por este artículo se sujetará a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Artículo adicionado DOF 25-06-2009

Artículo 10 Bis 2. Las Entidades podrán contactar a sus clientes, que expresamente así lo hayan autorizado, únicamente en su lugar de trabajo, directamente o por vía telefónica para ofrecer algún servicio financiero, en el horario acordado. Las Entidades en todo caso deberán verificar el registro de usuarios a que se refiere el tercer párrafo del artículo 8 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Artículo adicionado DOF 25-06-2009

Artículo 11. Los Contratos de Adhesión que utilicen las Entidades Financieras para documentar operaciones masivas deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Las disposiciones señalarán los tipos específicos de Contratos de Adhesión a los que les serán aplicables las mismas y lo que debe entenderse por operaciones masivas en términos de este artículo.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

Los Contratos de Adhesión que empleen las Entidades Comerciales deberán cumplir con los requisitos que mediante disposiciones de carácter general establezca la Procuraduría Federal del Consumidor.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. Los sanos usos y prácticas bancarias y comerciales, según corresponda, relacionadas con la operación o servicio;
 - II. La utilización de formatos que faciliten la lectura y comprensión del contenido obligacional de los contratos;
 - II Bis.** La utilización de una carátula para los contratos de adhesión que se definan en las disposiciones citadas para que faciliten su lectura, comprensión, y comparación, deberán contener entre otros aspectos, lo siguiente:
 - a) Los elementos esenciales de la operación que permitan al Cliente comparar los servicios del mismo tipo ofrecido por diversas Entidades;
 - b) Las advertencias en materia de tasas y Comisiones que representen penalidades para el Cliente y los supuestos en los que serían aplicables;
 - c) Campos claros que permitan distinguir términos y condiciones tales como las Comisiones y Tasas de Interés, el CAT y el monto total a pagar en el caso de créditos, préstamos o financiamientos, y
 - d) Las demás que contribuyan a transparentar y facilitar su lectura, la comprensión y comparación.
 - III. Las bases para dejar claramente establecidas las características, términos y condiciones del servicio;
 - IV. Los procedimientos de notificación y bases para la aceptación por parte de los Clientes de las modificaciones a los Contratos de Adhesión mediante las cuales tengan contratados operaciones o servicios;
 - V. El procedimiento a seguirse para la cancelación del servicio;
- Fracción reformada DOF 25-06-2009*
- VI. Los conceptos de cobro y sus montos;

Fracción reformada DOF 25-06-2009

- VII.** El espacio donde deba firmar el aval, fiador u obligado solidario, en todo contrato de adhesión que documente un crédito, préstamo o financiamiento, incorporando una advertencia respecto de las consecuencias de firmar el contrato, en caso de que el obligado principal incumpla por cualquier causa, y

Fracción adicionada DOF 25-06-2009

- VIII.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros podrá requerir la inclusión de leyendas explicativas.

Fracción adicionada DOF 25-06-2009

Adicionalmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros señalará los tipos de Contratos de Adhesión que documenten las operaciones o servicios que celebren las Entidades Financieras, que requieran autorización previa de la citada Comisión.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

Las Entidades Financieras deberán remitir a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, los modelos de Contratos de Adhesión, a efecto de que ésta integre un Registro de Contratos de Adhesión para consulta del público en general.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

La Procuraduría Federal del Consumidor y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, revisarán los modelos de Contrato de Adhesión para verificar que éstos se ajusten a lo previsto en las disposiciones emitidas conforme a este precepto.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

Asimismo, las referidas Procuraduría Federal del Consumidor y Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en el ámbito de sus competencias, podrán ordenar que se modifiquen los modelos de Contratos de Adhesión

a fin de adecuarlos a las leyes y otras disposiciones aplicables y, en su caso, suspender su uso respecto de nuevas operaciones hasta en tanto sean modificados.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

Los modelos de Contratos de Adhesión deberán contener las Comisiones que la Entidad cobre. Se prohíbe que dichas entidades carguen o cobren Comisiones que no estén previstas en los Contratos de Adhesión o se modifiquen en contravención a esta Ley. Toda modificación a las Comisiones, cuando resulte aplicable, deberá registrarse en términos del artículo 6 de esta Ley.

Artículo 11 Bis. Las personas a quienes el titular de un crédito revolvente asociado a una tarjeta haya autorizado el uso de tarjetas adicionales, en ningún caso podrán ser obligados solidarios o subsidiarios de éste. En el evento de que los tarjetahabientes autorizados a utilizar tarjetas de crédito adicionales, continúen usándolas con posterioridad al fallecimiento del titular de la tarjeta, la Entidad emisora podrá exigir a cada uno de tales tarjetahabientes el pago derivado de las transacciones que haya efectuado con cargo a la cuenta.

Artículo adicionado DOF 25-06-2009

Artículo 11 Bis 1. Los Clientes contarán con un período de gracia de diez días hábiles posteriores a la firma de un contrato de adhesión que documenten operaciones masivas establecidas por las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 11 de la presente Ley, con excepción de los créditos con garantía hipotecaria, para cancelarlo, en cuyo caso, las Entidades no podrán cobrar Comisión alguna, regresando las cosas al estado en el que se encontraban antes de su firma, sin responsabilidad alguna para el Cliente. Lo anterior, siempre y cuando el Cliente no haya utilizado u operado los productos o servicios financieros contratados.

Artículo adicionado DOF 25-06-2009

Artículo 12. Las Entidades Financieras se ajustarán a las disposiciones de carácter general que emita la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en las que establezca la forma y términos que deberá cumplir la publicidad relativa a las características de sus operaciones activas, pasivas y de servicios.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

La Procuraduría Federal del Consumidor, en el ámbito de su competencia, expedirá disposiciones de carácter general en las que regule lo establecido en el párrafo anterior para los créditos, préstamos o financiamientos y Medios de Disposición que emitan u otorguen las Entidades Comerciales.

Párrafo reformado DOF 25-06-2009

Las disposiciones de carácter general a que se refiere este artículo, deberán considerar los aspectos siguientes:

- I. La veracidad y precisión de la información relacionada con los productos o servicios ofrecidos;
- II. Que no contengan elementos de competencia desleal;
- III. Transparencia en las características y, en su caso, riesgos inherentes al producto o servicio;
- IV. Transparencia en los requisitos para el otorgamiento de créditos con tasas preferenciales o determinados límites de crédito.

Fracción adicionada DOF 25-06-2009

- V. La formación de cultura financiera entre el público en general;

Fracción reformada DOF 25-06-2009 (se recorre)

- VI. Puntos de contacto para información adicional, y

Fracción reformada DOF 25-06-2009 (se recorre)

- VII. Los mecanismos para que las Entidades den a conocer al público en general, las comisiones que cobran. (Union, 2018)

3.6.3. Ley de protección y defensa al usuario de servicios financieros

Nueva Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999

Título Primero

Capítulo

Único

Disposiciones Generales

Artículo 1. La presente Ley tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

Artículo 2. Para los efectos de esta Ley, se entiende por:

. Usuario, en singular o plural, la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente a la Institución Financiera como resultado de la operación o servicio prestado; (Reformada mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 2000)

II. Comisión Nacional, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; (Reformada mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 2000)

III. Comisiones Nacionales, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y a la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro;

IV. Institución Financiera, en singular o plural, a las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, fondos de inversión,

almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público o de cualesquiera de las Comisiones Nacionales para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios.

(Reformada mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014)

V. Junta, a la Junta de Gobierno de la Comisión Nacional;

VI. Presidente, al titular de la Comisión Nacional;

VII. Estatuto Orgánico, al estatuto orgánico de la Comisión Nacional;
(Reformada mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 2000)

VIII. Secretaría, a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y

IX. Defensor, en singular o plural a la persona empleada por la Comisión Nacional para brindar la orientación jurídica y defensa legal, en su caso, a los Usuarios.

Artículo 3. Esta Ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, de conformidad con los términos y condiciones que la misma establece. Los derechos que otorga la presente Ley son irrenunciables.

Artículo 4. La protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal.

La protección y defensa que esta Ley encomienda a la Comisión Nacional, tiene como objetivo prioritario procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad

jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

(Reformado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 2000)

Artículo 5. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

Las Instituciones Financieras por conducto de sus organismos de representación o por sí solas colaborarán con la Comisión Nacional en la elaboración de los programas educativos a que se refiere el párrafo anterior.

(Adicionado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014)

(Artículo reformado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009. N. de E. IJ: En vigor a partir del 22 de marzo de 2010, de conformidad con el Artículo Tercero Transitorio del Decreto.)

Artículo 6. El Ejecutivo Federal, a través de la Secretaría, podrá interpretar para efectos administrativos los preceptos de esta Ley.

Artículo 7. Para efecto de las notificaciones de los actos administrativos que emita la Comisión Nacional, a falta de norma que provea un procedimiento específico, se aplicará lo dispuesto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Esta disposición no será aplicable a las notificaciones y resoluciones dictadas dentro del procedimiento de arbitraje seguido conforme a lo previsto en esta Ley

(Artículo reformado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014)

Artículo 8. La Comisión Nacional, con la información que le proporcionen las autoridades competentes y las Instituciones Financieras, establecerán y mantendrá actualizado un Registro de Prestadores de Servicios Financieros, en los términos y condiciones que señala esta Ley. Lo anterior, sin perjuicio de los demás registros que corresponda llevar a otras autoridades.

Asimismo, la Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizada una Base de Datos de comisiones que le sean reportadas y que comprenderá sólo las comisiones vigentes que efectivamente cobren, misma que se dará a conocer al público en general, por el medio de difusión que la Comisión Nacional considere pertinente

La Comisión Nacional establecerá y mantendrá actualizado, un Registro de Usuarios que no deseen que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitario

Queda prohibido a las Instituciones Financieras utilizar información relativa a la base de datos de sus clientes con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como enviar publicidad a los clientes que expresamente les hubieren manifestado su voluntad de no recibirla o que estén inscritos en el registro a que se refiere el párrafo anterior. Las Instituciones Financieras que sean objeto de publicidad son corresponsables del manejo de la información de sus Clientes cuando dicha publicidad la envíen a través de terceros.

Los usuarios se podrán inscribir gratuitamente en el Registro Público de Usuarios, a través de los medios que establezca la Comisión Nacional, la cual será consultada por las Instituciones Financieras.

(Reformado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de junio de 2009. N. de E. IJ: En vigor a partir del 22 de marzo de 2010, de conformidad con el Artículo Tercero Transitorio del Decreto.)

Las Instituciones Financieras que incumplan lo dispuesto por el presente artículo, se harán acreedoras a las sanciones que establece esta Ley.

(Artículo reformado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2007)

Artículo 8 Bis. La Comisión Nacional, establecerá y mantendrá un Buró de Entidades Financieras, el cual se integrará con la información que aquella haya obtenido de las Instituciones Financieras y de los Usuarios en el ejercicio de sus atribuciones, así como la que le proporcionen las autoridades competentes. Su organización y funcionamiento se sujetará a las disposiciones que al efecto expida la propia Comisión Nacional.

La información contenida en el Buró de Entidades Financieras se referirá a los productos que ofrecen las Instituciones Financieras, sus comisiones, sus prácticas, sus sanciones administrativas, sus reclamaciones, y otra información que resulte relevante para informar a los Usuarios del desempeño en la prestación de sus servicios y contribuir así a la adecuada toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros.

La Comisión Nacional al establecer el Buró de Entidades Financieras, tomará en consideración la experiencia internacional en materia de calificación de instituciones financieras, con especial énfasis en el riesgo para los Usuarios en la contratación de servicios financieros.

La información del Buró de Entidades Financieras será pública, y la Comisión Nacional deberá difundirla en su portal de internet. Asimismo, la Comisión Nacional emitirá una publicación periódica con información relevante para la toma de decisiones de los Usuarios de servicios financieros

Las Instituciones Financieras deberán publicar a través de su Portal de Internet y en sus sucursales la información que sobre ellas conste en el Buró de Entidades Financieras, en los términos que establezca la Comisión Nacional mediante disposiciones de carácter general que al efecto emita.

(Artículo adicionado mediante Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014)

Artículo 9. Las relaciones de trabajo entre la Comisión Nacional y sus trabajadores se regularán por la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del Apartado B) del artículo 123 Constitucional, y las condiciones generales de trabajo que al efecto se determinen. Los trabajadores de la Comisión Nacional quedan incorporados al régimen del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Disposiciones de carácter general aplicables a las entidades financieras en materia de despachos de cobranza

Capítulo 1

Disposiciones generales

PRIMERA.- Las presentes Disposiciones tienen por objeto establecer las obligaciones a que deberán sujetarse las Entidades Financieras con relación a los Despachos de Cobranza que gestionen su cartera.

SEGUNDA.- Para efectos de las presentes Disposiciones, se entenderá por:

Clave Institucional: Al medio de identificación electrónica y contraseña proporcionada a las Entidades Financieras por la Comisión Nacional, para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y que les servirá de acceso al REDECO

Cobranza: A las actividades que realizan las Entidades Financieras a través de los Despachos de Cobranza con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago al Deudor de los créditos, préstamos o financiamientos que le hayan sido otorgados por las referidas Entidades Financieras, mediante el uso de Contratos de Adhesión, o de llevar a cabo operaciones de negociación y reestructuración de los mismos;

Contratos de Adhesión: Al documento elaborado unilateralmente por las Entidades Financieras para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de una o más operaciones pasivas, activas o de servicios que lleven a cabo con los Usuarios;

Comisión Nacional: A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;

Despacho de Cobranza: En singular o plural, a la persona física o moral que actúa como prestador de servicios de la Entidad Financiera, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos, que éstas hubieren otorgado a sus clientes;

Deudor: En singular o plural, a la persona que haya incurrido en mora respecto de algún pasivo que tenga con la Entidad Financiera como resultado del otorgamiento de un crédito, préstamo o financiamiento;

Entidad Financiera: En singular o plural, a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, a las sociedades financieras populares, a las sociedades financieras comunitarias, a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, a las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público y a las uniones de crédito.

CAPÍTULO II

DE LAS OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

TERCERA.- Las Entidades Financieras tendrán las siguientes obligaciones:

- Contar con la siguiente información de los Despachos de Cobranza:
- Tratándose de personas físicas encargadas de realizar la Cobranza:
 - Nombre;
 - Registro Federal de Contribuyentes;
 - Domicilio y teléfono utilizados para realizar sus gestiones, y
 - Correo electrónico
- Tratándose de personas morales encargadas de realizar la Cobranza:
 - Denominación o razón social;
 - Registro Federal de Contribuyentes;
 - Domicilio y teléfonos utilizados para realizar sus gestiones;
 - Correo electrónico y en su caso, página electrónica;
 - Nombre de los socios y en su caso, principales representantes legales, y
 - Nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las actividades de Cobranza.
- Actualizar cada tres meses los datos a que se refieren los incisos a) y b) de la fracción anterior, y tenerlos a disposición de sus clientes a través de medios electrónicos y en sus sucursales o establecimientos, para que puedan identificar y localizar a los Despachos de Cobranza;
- Recibir, registrar, tramitar y responder las quejas que les sean presentadas directamente o las que le remita la Comisión Nacional relacionadas con la gestión de sus Despachos de Cobranza en un plazo que no exceda de treinta días hábiles a partir de su recepción;

Supervisar que las actividades de Cobranza realizadas por sus Despachos de Cobranza se apeguen a los contratos de prestación de servicios que suscriban con éstos;

Rendir a la Comisión Nacional trimestralmente, un informe que contenga lo siguiente:

- a) Número de quejas recibidas directamente o remitidas a través de la Comisión Nacional relacionadas con la gestión de sus Despachos de Cobranza, con sus respectivos folios;
- b) Motivos de las quejas;
- c) Estatus en que se encuentran las quejas;
- d) Respuesta que se dio a las quejas, y
- e) Penalizaciones impuestas

Tomar las medidas necesarias para que los datos de identificación de sus Deudores estén actualizados y correctos y tener a disposición de la Comisión Nacional, en tanto se concluyen las acciones de Cobranza, las quejas presentadas y sus respectivas respuestas;

Recibir y suscribir los acuerdos de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos a los que lleguen los Despachos de Cobranza con los Deudores.

CUARTA.- Las Entidades Financieras al contratar Despachos de Cobranza, para que realicen gestiones de cobro, negociación o reestructuración de sus créditos, préstamos o financiamientos, serán responsables de que éstos se sujeten a las siguientes condiciones:

- I. Establecer mecanismos que permitan la plena identificación del Deudor, obligado solidario o aval, antes de establecer el primer contacto.
- II. Indicar al Deudor, en el primer contacto que establezcan, ya sea por escrito o verbalmente, según sea el caso:
 - a) Nombre, denominación o razón social del Despacho de Cobranza y de la persona encargada de realizar dicha actividad;
 - b) Domicilio, número telefónico y nombre de las personas responsables de la Cobranza;
 - c) Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento de que se trate;

- d) Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de Cobranza;
- e) Monto del adeudo y fecha de cálculo;
- f) Condiciones para liquidar el adeudo;
- g) Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la Entidad Financiera que recibirá las quejas por malas prácticas de Cobranza, y
- h) Que el o los pagos sólo podrán ser realizados a la Entidad Financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento.

III. Dirigirse al Deudor de manera respetuosa y educada;

IV. Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el Deudor;

V. Documentar por escrito con el Deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, préstamos o financiamientos; indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita, si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos, así como la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato incluyendo los cálculos respectivos, y si con ello se obtendrá el finiquito o liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial; y, señalar el número de cuenta de la Entidad Financiera en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate

VI. Entregar a la Entidad Financiera los documentos que contengan los acuerdos referidos en la fracción anterior;

VII. Abstenerse de llevar a cabo los siguientes actos:

Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas;

Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como “confidencial”, oculto, privado o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación,

Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda;

Realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de Deudores solidarios o avales;

Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad;

Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los Deudores;

Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo;

Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores, y

Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración, de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o el Deudor, obligado solidario o aval.

VIII. Tratar los datos personales de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

Las penalizaciones por el incumplimiento a lo previsto en la presente disposición, deberán estar contenidas en los contratos de prestación de servicios que las Entidades Financieras suscriban con los Despachos de Cobranza.

QUINTA.- Cuando las Entidades Financieras realicen gestiones de Cobranza a través de sus unidades administrativas, procurarán sujetarse en lo aplicable a lo establecido en la CUARTA de las presentes Disposiciones.

SEXTA.- Los contratos de cesión o venta de cartera que suscriban las Entidades Financieras con cualquier persona física o moral, salvo las previstas en el artículo 93, párrafo segundo, de la Ley de Instituciones de Crédito, deberán incluir como obligación a cargo de los cesionarios o adquirentes, lo establecido en la Disposición **CUARTA**, sin que exista responsabilidad para la Entidad Financiera del incumplimiento de la cesionaria o adquirente.

Asimismo, en la cesión o venta de cartera se deberá observar lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y, en su caso

la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. (León, 2014)

3.6.4. Código Civil Federal

Nuevo Código publicado en el Diario Oficial de la Federación en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 3 y 31 de agosto de 1928

Disposiciones Preliminares

Artículo 1o.- Las disposiciones de este Código regirán en toda la República en asuntos del orden federal.

Artículo 2o.- La capacidad jurídica es igual para el hombre y la mujer; en consecuencia, la mujer no queda sometida, por razón de su sexo, a restricción alguna en la adquisición y ejercicio de sus derechos civiles

Artículo 3o.- Las leyes, reglamentos, circulares o cualesquiera otras disposiciones de observancia general, obligan y surten sus efectos tres días después de su publicación en el Periódico Oficial.

En los lugares distintos del en que se publique el Periódico Oficial, para que las leyes, reglamentos, etc., se reputen publicados y sean obligatorios, se necesita que además del plazo que fija el párrafo anterior, transcurra un día más por cada cuarenta kilómetros de distancia o fracción que exceda de la mitad.

Artículo 4o.- Si la ley, reglamento, circular o disposición de observancia general, fija el día en que debe comenzar a regir, obliga desde ese día, con tal de que su publicación haya sido anterior.

Artículo 5o.- A ninguna ley ni disposición gubernativa se dará efecto retroactivo en perjuicio de persona alguna

Artículo 6o.- La voluntad de los particulares no puede eximir de la observancia de la ley, ni alterarla o modificarla. Sólo pueden renunciarse los derechos privados que no afecten directamente al interés público, cuando la renuncia no perjudique derechos de tercero

Artículo 7o.- La renuncia autorizada en el artículo anterior no produce efecto alguno si no se hace en términos claros y precisos, de tal suerte que no quede duda del derecho que se renuncia.

Artículo 8o.- Los actos ejecutados contra el tenor de las leyes prohibitivas o de interés público serán nulos, excepto en los casos en que la ley ordene lo contrario

Artículo 9o.- La ley sólo queda abrogada o derogada por otra posterior que así lo declare expresamente o que contenga disposiciones total o parcialmente incompatibles con la ley anterior.

Artículo 10.- Contra la observancia de la ley no puede alegarse desuso, costumbre o práctica en contrario.

Artículo 11.- Las leyes que establecen excepción a las reglas generales, no son aplicables a caso alguno que no esté expresamente especificado en las mismas leyes.

Artículo 12.- Las leyes mexicanas rigen a todas las personas que se encuentren en la República, así como los actos y hechos ocurridos en su territorio o jurisdicción y aquéllos que se sometan a dichas leyes, salvo cuando éstas prevean la aplicación de un derecho extranjero y salvo, además, lo previsto en los tratados y convenciones de que México sea parte

Artículo 13.- La determinación del derecho aplicable se hará conforme a las siguientes reglas:

- I. Las situaciones jurídicas válidamente creadas en las entidades de la República o en un Estado extranjero conforme a su derecho, deberán ser reconocidas;
- II. El estado y capacidad de las personas físicas se rige por el derecho del lugar de su domicilio;
- III. La constitución, régimen y extinción de los derechos reales sobre inmuebles, así como los contratos de arrendamiento y de uso temporal de tales bienes, y los bienes muebles, se regirán por el derecho del lugar de su ubicación, aunque sus titulares sean extranjeros;
- IV. La forma de los actos jurídicos se regirá por el derecho del lugar en que se celebren. Sin embargo, podrán sujetarse a las formas prescritas en este Código cuando el acto haya de tener efectos en el Distrito Federal o en la República tratándose de materia federal; y
- V. Salvo lo previsto en las fracciones anteriores, los efectos jurídicos de los actos y contratos se regirán por el derecho del lugar en donde deban ejecutarse, a

menos de que las partes hubieran designado válidamente la aplicabilidad de otro derecho.

Artículo 14.- En la aplicación del derecho extranjero se observará lo siguiente:

- I. Se aplicará como lo haría el juez extranjero correspondiente, para lo cual el juez podrá allegarse la información necesaria acerca del texto, vigencia, sentido y alcance legal de dicho derecho;
- II. Se aplicará el derecho sustantivo extranjero, salvo cuando dadas las especiales circunstancias del caso, deban tomarse en cuenta, con carácter excepcional, las normas conflictuales de ese derecho, que hagan aplicables las normas sustantivas mexicanas o de un tercer estado;
- III. No será impedimento para la aplicación del derecho extranjero, que el derecho mexicano no prevea instituciones o procedimientos esenciales a la institución extranjera aplicable, si existen instituciones o procedimientos análogos;
- IV. Las cuestiones previas, preliminares o incidentales que puedan surgir con motivo de una cuestión principal, no deberán resolverse necesariamente de acuerdo con el derecho que regule a esta última; y
- V. Cuando diversos aspectos de una misma relación jurídica estén regulados por diversos derechos, éstos serán aplicados armónicamente, procurando realizar las finalidades perseguidas por cada uno de tales derechos. Las dificultades causadas por la aplicación simultánea de tales derechos se resolverán tomando en cuenta las exigencias de la equidad en el caso concreto.

Cuando diversos aspectos de una misma relación jurídica estén regulados por diversos derechos, éstos serán aplicados armónicamente, procurando realizar las finalidades perseguidas por cada uno de tales derechos. Las dificultades causadas por la aplicación simultánea de tales derechos se resolverán tomando en cuenta las exigencias de la equidad en el caso concreto.

Artículo 15.- No se aplicará el derecho extranjero:

- I. Cuando artificiosamente se hayan evadido principios fundamentales del derecho mexicano, debiendo el juez determinar la intención fraudulenta de tal evasión; y

- II. Cuando las disposiciones del derecho extranjero o el resultado de su aplicación sean contrarios a principios o instituciones fundamentales del orden público mexicano

Artículo 16.- Los habitantes del Distrito Federal tienen obligación de ejercer sus actividades y de usar y disponer de sus bienes en forma que no perjudique a la colectividad, bajo las sanciones establecidas en este Código y en las leyes relativas.

Artículo 17.- Cuando alguno, explotando la suma ignorancia, notoria inexperiencia o extrema miseria de otro; obtiene un lucro excesivo que sea evidentemente desproporcionado a lo que él por su parte se obliga, el perjudicado tiene derecho a elegir entre pedir la nulidad del contrato o la reducción equitativa de su obligación, más el pago de los correspondientes daños y perjuicios

El derecho concedido en este artículo dura un año.

Artículo 18.- El silencio, obscuridad o insuficiencia de la ley, no autorizan a los jueces o tribunales para dejar de resolver una controversia.

Artículo 19.- Las controversias judiciales del orden civil deberán resolverse conforme a la letra de la ley o a su interpretación jurídica. A falta de ley se resolverán conforme a los principios generales de derecho.

Artículo 20.- Cuando haya conflicto de derechos, a falta de ley expresa que sea aplicable, la controversia se decidirá a favor del que trate de evitarse perjuicios y no a favor del que pretenda obtener lucro. Si el conflicto fuere entre derechos iguales o de la misma especie, se decidirá observando la mayor igualdad posible entre los interesados.

Artículo 21.- La ignorancia de las leyes no excusa su cumplimiento; pero los jueces teniendo en cuenta el notorio atraso intelectual de algunos individuos, su apartamiento de las vías de comunicación o su miserable situación económica, podrán, si está de acuerdo el Ministerio Público, eximirlos de las sanciones en que hubieren incurrido por la falta de cumplimiento de la ley que ignoraban, o de ser posible, concederles un plazo para que la cumplan; siempre que no se trate de leyes que afecten directamente al interés público.

TITULO SEGUNDO

De las Personas Morales

Artículo 25.- Son personas morales:

- I. La Nación, los Estados y los Municipios;
- II. Las demás corporaciones de carácter público reconocidas por la ley;
- III. Las sociedades civiles o mercantiles;
- IV. Los sindicatos, las asociaciones profesionales y las demás a que se refiere la fracción XVI del artículo 123 de la Constitución Federal;
- V. Las sociedades cooperativas y mutualistas;
- VI. Las asociaciones distintas de las enumeradas que se propongan fines políticos, científicos, artísticos, de recreo o cualquiera otro fin lícito, siempre que no fueren desconocidas por la ley
- VII. Las personas morales extranjeras de naturaleza privada, en los términos del artículo 2736.

Artículo 26.- Las personas morales pueden ejercitar todos los derechos que sean necesarios para realizar el objeto de su institución.

Artículo 27.- Las personas morales obran y se obligan por medio de los órganos que las representan sea por disposición de la ley o conforme a las disposiciones relativas de sus escrituras constitutivas y de sus estatutos.

Artículo 28.- Las personas morales se regirán por las leyes correspondientes, por su escritura constitutiva y por sus estatutos

Artículo 28 Bis.- (Se deroga)

TITULO TERCERO

Del Domicilio

Artículo 29.- El domicilio de las personas físicas es el lugar donde residen habitualmente, y a falta de éste, el lugar del centro principal de sus negocios; en ausencia de éstos, el lugar donde simplemente residan y, en su defecto, el lugar donde se encontraren

Se presume que una persona reside habitualmente en un lugar, cuando permanezca en él por más de seis meses.

Artículo 30.- El domicilio legal de una persona física es el lugar donde la ley le fija su residencia para el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, aunque de hecho no esté allí presente

Artículo 31.- Se reputa domicilio legal:

- I. Del menor de edad no emancipado, el de la persona a cuya patria potestad está sujeto;
- II. Del menor de edad que no esté bajo la patria potestad y del mayor incapacitado, el de su tutor;
- III. En el caso de menores o incapaces abandonados, el que resulte conforme a las circunstancias previstas en el artículo 29;
- IV. De los cónyuges, aquél en el cual éstos vivan de consuno, sin perjuicio del derecho de cada cónyuge de fijar su domicilio en la forma prevista en el artículo 29;
- V. De los militares en servicio activo, el lugar en que están destinados;
- VI. De los servidores públicos, el lugar donde desempeñan sus funciones por más de seis meses;
- VII. De los servidores públicos, el lugar donde desempeñan sus funciones por más de seis meses;
- VIII. De las personas que residan temporalmente en el país en el desempeño de una comisión o empleo de su gobierno o de un organismo internacional, será el del estado que los haya designado o el que hubieren tenido antes de dicha designación respectivamente, salvo con respecto a obligaciones contraídas localmente; y
- IX. De los sentenciados a sufrir una pena privativa de la libertad por más de seis meses, la población en que la extingan, por lo que toca a las relaciones jurídicas posteriores a la condena; en cuanto a las relaciones anteriores, los sentenciados conservarán el último domicilio que hayan tenido

Artículo 32.- Cuando una persona tenga dos o más domicilios se le considerará domiciliada en el lugar en que simplemente resida, y si viviere en varios, aquél en que se encontrare

Artículo 33.- Las personas morales tienen su domicilio en el lugar donde se halle establecida su administración.

Las que tengan su administración fuera del Distrito Federal pero que ejecuten actos jurídicos dentro de su circunscripción, se considerarán domiciliadas en este lugar, en cuanto a todo lo que a esos actos se refiera.

Las sucursales que operen en lugares distintos de donde radica la casa matriz, tendrán su domicilio en esos lugares para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por las mismas sucursales.

Artículo 34.- Se tiene derecho de designar un domicilio convencional para el cumplimiento de determinadas obligaciones. (Calles, 1928)

3.7. La Incorporación de los procedimientos de Infonavit

Técnica a utilizar

La técnica a utilizar son los lineamientos de servicios en materia de cobranza de créditos social Infonavit.

Estos lineamientos establecen las conductas que debemos practicar en el cumplimiento de las responsabilidades de cobranza y estricto apego al código de ética del Infonavit, así como en el modelo de cobranza social del organismo.

¿Quiénes están obligados a su cumplimiento?

- a) Los trabajadores del infonavit**, particularmente quienes colaboran directamente en la cobranza y en la administración de la cartera.
- b) Los despachos de cobranza y quienes lo integran**, al participar en labores de recuperación de cartera.

Conductas Adecuadas

Formas de contacto

- 1- Podrás buscar contacto con el acreditado cualquier día de la semana entre las 7:00 a.m. y las 10.00 p.m., hora local de su domicilio. El contacto cara a cara deberá efectuarse en el domicilio del acreditado o en lugares adecuados para ello, como las oficinas del despacho externo de cobranza o del Infonavit. La gestión de cobro también puede hacerse en lugares como el sitio de trabajo del acreditado, si así lo señala la estrategia

- a) Identificarte plenamente, indicando tu nombre y, en su caso, el del despacho de cobranza para el cual trabajas, domicilio teléfono y nombre de las personas responsables de la cobranza.
 - b) Utilizar siempre un lenguaje respetuoso, cordial y sencillo, quedando prohibido el uso de palabras obscenas o altisonantes, así como de tecnicismos administrativos o legales. Lineamientos
 - c) Asumir una actitud negociadora para el pago de las deudas y no adoptar una conducta prepotente con intenciones de molestar y/o amenazar a los acreditados o a las personas que atiendan tu llamada telefónica o tu visita
 - d) Hacer todo aquello que puedas por ayudar a los deudores a encontrar la solución a su problemática financiera y a cumplir con sus obligaciones, dentro de los márgenes de negociación autorizados por el Infonavit.
-
- 2- Si encontraras el domicilio de garantía abandonado u ocupado por un tercero, debes agotar las posibilidades para encontrar al titular, pues el acreditado es quien puede responder por el crédito y por lo tanto alcanzar una negociación o una definición sobre lo que ocurrirá con la cuenta en caso de que no cubra la deuda.
 - 3- Deberás obtener información confiable en campo, para que el Infonavit pueda construir una memoria del crédito en materia de gestiones de cobranza: quién habita la vivienda (el acreditado o un tercero); si está rentada; si fue objeto de un traspaso irregular; si está invadida por un tercero, o abandonada
 - 4- Los despachos de cobranza, por conducto de quienes gestionen el cobro, deberán proporcionar a los acreditados, la información de que dispongan al momento de hacer la gestión, del contrato motivo de la deuda, monto adeudado y fecha de cálculo.
 - 5- En caso de que el acreditado argumente que el crédito está al corriente, los despachos de cobranza deberán recabarlos comprobantes de pago respectivos y realizarla consulta correspondiente al Infonavit a fin de validarlo dicho por el acreditado. Se suspenderán las gestiones de cobro hasta que reciba indicaciones del Instituto
 - 6- Los despachos de cobranza serán receptores de las quejas, comentarios o sugerencias de los acreditados, a efecto de comunicarlas al Infonavit quien las resolverá dentro de los causes legales y administrativos que correspondan. Debe

proporcionarse al acreditado el domicilio, correo electrónico y número telefónico de atención de quejas y sugerencias del Instituto.

- 7- Por ningún motivo o medio se deberá contactar a acreditados cuyos asuntos hayan sido retirados de la asignación de los despachos de cobranza.

En caso de no encontrar al acreditado.

- 1- Podrás dejarle una carta invitándolo a presentarse en las oficinas de la Delegación correspondiente para encontrar una solución a la situación de su crédito, o pegar el engomado que te proporcione el área de Cobranza en un lugar visible del inmueble objeto del crédito, preferentemente en ventanas, evitando obstruir la entrada del inmueble y el uso de pegamentos que afecten la estructura.

El uso del engomado no constituye un requerimiento de pago, y deberá contar con las siguientes características

- Número de folio de identificación proporcionado por el Instituto y el generado por la Delegación
- El área encargada de su seguimiento y control; y
- Comunicar la situación irregular de la vivienda e invitar al acreditado o particular a presentarse ante la Delegación para regularizar su situación.

Formación de acuerdos con los acreditados

- 1- No se deberá hacer creer al deudor que podrá gozar de beneficios tales como quitas, descuentos o cancelación de intereses o comisiones, con la finalidad de obtener el pago de la deuda, si no están autorizados por el Infonavit o si estándolo no le resultan aplicables al acreditado
- 2- No se deberán incrementarlas deudas con cargos no autorizados por Infonavit o no previstos en la legislación vigente o en el contrato.
- 3- Cuando como resultado de las gestiones de cobranza, el deudor acceda al pago de la deuda, deberás guardar registro y dar seguimiento a la promesa de pago, buscando la firma del deudor 3 si se trata de cobranza en el domicilio. Tratándose de cobros en etapa judicial, siempre se deberá ratificar formalmente en los términos de la legislación aplicable.
- 4- Los despachos de cobranza deberán estipular en los convenios de pago que celebren con los deudores, los compromisos acordados en la negociación,

señalando los términos y condiciones en que se llevarán a cabo los pagos, obligándose a proporcionar escrito de finiquito o de liquidación de adeudo cuando se liquide el crédito. Dichos documentos deberán suscribirse por persona facultada por el Infonavit.

- 5- Los despachos de cobranza deberán comunicar invariablemente que el o los pagos sólo podrán realizarse directamente en la cuenta bancaria del Instituto.

Comunicaciones

- 1- Para el caso de estrategias especiales, el Infonavit podrá publicar convocatorias a los acreditados a que asistan a las oficinas de cobranza de la delegación que se trate para analizar la situación financiera del crédito otorgado, siempre en un tono de invitación y búsqueda de soluciones
- 2- Salvo aquellas comunicaciones autorizadas por el Infonavit en las que se invite a los acreditados a establecer contacto para encontrar una solución a su adeudo, queda prohibido el uso de cualquier tipo de comunicado expuesto en lugares públicos o en el exterior de los domicilios de los acreditados en los que se haga referencia a su adeudo, por ejemplo: cartelones, anuncios).
- 3- No se podrán realizar publicaciones tales como “listas negras de deudores” o registros especiales con el fin de difundir la negativa de pago de los acreditados.
- 4- Los despachos de cobranza y sus colaboradores, bajo ninguna circunstancia deberán ostentarse como representantes de órgano jurisdiccional u otra autoridad ni como empleados del Instituto
- 5- Se prohíbe engañar al acreditado con el argumento de que al no pagar su deuda, comete delito (ya sea sancionado o no con privación de la libertad), ni hacerle creer con falsos escritos de demanda o de notificaciones judiciales, que se ha iniciado un juicio en su contra. De igual modo, deberá abstenerse de entregar cualquier notificación o acuerdo dictado por autoridad jurisdiccional.
- 6- Se prohíbe utilizar formas o papelería que simulen instrumentos legales. Los gestores no deben hacerse pasar por representantes legales si no lo son y tampoco utilizar nombres falsos u ostentar cargos que no tienen.
- 7- No se deberá enviar correspondencia a los acreditados con leyendas exteriores que mencionen expresamente gestiones de cobranza. Los despachos deberán mencionar su nombre o razón social en su calidad de remitentes.

- 8- Debe evitarse cualquier comunicación que contenga amenazas, utilice lenguaje inapropiado o realice manifestaciones contrarias a la verdad, a la ley, a las buenas costumbres, a la ética profesional y pongan por ello en riesgo la integridad moral o el buen nombre del Infonavit.

Información confidencial

La información sobre los acreditados es personal, por lo tanto tiene el carácter de confidencial. Por ello, se proporciona al personal del Instituto y a los despachos que realizan gestiones de cobranza con el único propósito de ejercer sus funciones. Tienes la obligación de salvaguardar y utilizar esta información en forma responsable y segura.

Violaciones a estos lineamientos de servicios

Las violaciones a estos Lineamientos serán sancionadas conforme a lo establecido en la normatividad institucional, en los contratos de prestación de servicios profesionales que tienen formalizados los despachos de cobranza con el Infonavit, así como en la legislación aplicable.

Requisitos para personas morales con experiencia en:

Recuperación especializada: prestación de servicios profesionales legales, de administración y gestoría de cobranza judicial, extrajudicial, representación legal y defensa en materia fiscal (PAE) y saneamiento de cualquier crédito dentro del territorio nacional.

Documentos

La documentación comprobatoria debe presentarse, en todos los casos, tanto en forma física como digitalizada en formato PDF.

- Acta constitutiva inscrita ante el Registro Público de la Propiedad y el Comercio, en donde se haga constar el poder del representante legal. En caso de no existir modificaciones, carta declaratoria bajo protesta de decir verdad, impresa en papel membretado y firmada por el representante legal.
- Currículum vitae del despacho y de su director general o puesto homólogo.
- Identificación oficial vigente de los socios, del director general o puesto homólogo y del representante legal (copia).

- Carta de certificación bajo la norma ISO 9001 o carta bajo protesta de decir verdad en la que manifieste que está en proceso de certificación, firmada por el representante legal y dirigida al subdirector General de Administración de Cartera.
- Relación de los empleados que participan en el proceso de los servicios, con nombre completo, puesto, antigüedad en la empresa, así como el currículum vitae y copia de la cédula profesional de cada uno.
- Formato de inscripción ante el SAT y Cédula del Registro Federal de Contribuyentes (RFC), con domicilio y actividad fiscal relacionada con el servicio que prestará al Infonavit.
- Última declaración anual del Impuesto Sobre la Renta (ISR).
- Últimos estados financieros (copia).
- Relación de tres clientes principales, con sus números telefónicos con clave lada y correo electrónico, y autorización para que el representante legal del Infonavit solicite referencias.
- Contratos con antigüedad máxima de tres años, celebrados con al menos un cliente de la industria hipotecaria y/o copia de las últimas 3 facturas emitidas que compruebe la relación contractual.
- Últimas facturas expedidas de tres de sus principales clientes y carta bajo protesta de decir verdad dirigida al subdirector General de Administración de Cartera y firmada por el representante legal, en la que manifieste que el Infonavit no es su único cliente.
- Contratos o expedientes de créditos sin pago de 12 meses continuos o más (cartera con alta morosidad).
- Carta de aceptación de aranceles y honorarios, bajo protesta de decir verdad, dirigida al subdirector General de Administración de Cartera y firmada por el representante legal.
- Carta de capacidad económica para soportar la asignación de arranque, bajo protesta de decir verdad, firmada por el representante legal y dirigida al subdirector General de Administración de Cartera.
- Listado de oficinas establecidas en la República Mexicana, su cobertura y su capacidad de atención operativa. En caso de tener corresponsales, copia de los contratos de asociación profesional.
- Escritura, contrato de arrendamiento o de comodato que acredite la propiedad o renta del inmueble donde se encuentran las oficinas.

- Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de dos meses.

3.8. La Incorporación de los Procedimientos de REDECO

El Registro de Despachos de Cobranza REDECO, es un Sistema electrónico que contiene información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la Entidad Financiera y el Deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como, negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos.

El REDECO permite al público conocer la información relativa a los Despachos de Cobranza, mediante los cuales las Entidades Financieras se apoyan para realizar la gestión del cobro de sus créditos, préstamos o financiamientos, entre la cual destaca su denominación o razón social, domicilio, teléfonos y correo electrónico utilizados para realizar sus gestiones.

Así mismo, cualquier persona puede presentar su queja en contra de las Entidades Financieras a través del REDECO y recibir respuesta por el mismo sistema.

Las Entidades Financieras solicitarán su alta a través del REDECO, utilizando la Clave Institucional proporcionada a las Entidades Financieras por la CONDUSEF para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros y que les servirá de acceso al REDECO, posteriormente proporcionarán los datos de los despachos de cobranza que realicen la gestión del cobro de sus créditos, préstamos o financiamientos:

- 1- Tratándose de personas físicas encargadas de realizar la cobranza
 - I. Nombre;
 - II. Registro federal de contribuyentes;
 - III. Domicilio y teléfono utilizados para realizados para realizar sus gestiones, y
 - IV. Correo electrónico.
2. Tratándose de personas morales encargadas de realizar la cobranza:
 - I. Denominación o razón social;
 - II. Registro federal de contribuyente;
 - III. Domicilio y teléfonos utilizados para realizar sus gestiones;
 - IV. Correo electrónico y en su caso, página electrónica;
 - V. Nombre de los socios y en su caso, principales representantes legales, y

- VI. Nombre de las personas físicas encargadas de llevar a cabo las actividades de cobranzas.
- VII. Una vez registrado debe actualizarlos de manera trimestral y darle atención a las quejas que presente cualquier persona por la mala gestión de cobro que realicen los despachos de cobranza que administren sus créditos, préstamos o financiamiento. Así mismo, el público en general podrá consultar el listado de los despachos de cobranza de cada una de las entidades financieras.

Obligaciones de los Despachos de cobranza

- 1- Indicar al Deudor, en el primer contacto que establezcan, ya por escrito o verbalmente, según sea el caso:
 - Nombre, denominación o razón social del despacho de cobranza y de la persona y de la persona de realizar dicha actividad.
 - Domicilio número telefónico y nombre de las personas responsables de la cobranza;
 - Entidad financiera que otorgó el crédito, préstamos o financiamiento de que se trate,
 - Contrato u operación motivo de la deuda en que se basa la acción de cobranza,
 - Monto de adeudo y fechas de cálculo,
 - Condiciones para liquidar el adeudo,
 - Domicilio, correo electrónico y número telefónico de la unidad administrativa de la entidad financiera que recibirá las quejas por malas prácticas de cobranza, y
 - Que el o los pagos sólo podrá ser realizados a la entidad financiera que otorgó el crédito, préstamo o financiamiento.
- 2- Dirigirse al Deudor de manera respetuosa y educada,
- 3- Comunicarse o presentarse en un horario de 7:00 a 22:00 horas, de acuerdo a los husos horarios en que se encuentre el deudor;
- 4- Documentar por escrito con el Deudor el acuerdo de pago, negociación o reestructuración de los créditos, prestamos o financiamientos, indicando los términos y condiciones que permitan identificar la oferta, descuento, condonación o quita, si el acuerdo incluye cualquiera de estos conceptos, así como la aplicación del importe a pagar, desglosando el monto principal, intereses ordinarios, moratorios y en su caso cualquier otro costo que sea exigible de acuerdo al contrato incluyendo los cálculos respectivos, y si con ello se obtendrá el finiquito o

liquidación del adeudo, o sólo se cubrirá un pago parcial, y , señalar el número de cuenta de la entidad financiera en el que se realizará el pago, con referencia al número de crédito de que se trate,

- 5- Entregar a la Entidad Financiera los documentos que contengan los acuerdos referidos en el "numeral" anterior.
- 6- Tratar los datos personales de conformidad con la normativa aplicable en la materia.

No deben

- Utilizar nombres o denominaciones que se asemejen a las de instituciones públicas;
- Utilizar números de teléfono que aparezcan en el identificador de llamadas como "confidencial", "oculto", "privado" o con cualquier otra expresión o denominación semejante que imposibilite su identificación, así como utilizar números distintos a los registrados en el REDECO de la Condusef.
- Amenazar, ofender o intimidar al Deudor, sus familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona que no tenga relación con la deuda;
- Realizar gestiones de cobro a terceros, incluidas las referencias personales y beneficiarios, con excepción de Deudores solidarios o avales, No será aplicable lo señalando en el presente inciso, tratándose de un primer contacto que tenga por objeto hacer del conocimiento de los Deudores, los datos de identificación y contacto de los Despachos de Cobranza;
- Enviar documentos que aparenten ser escritos judiciales u ostentarse como representantes de algún órgano jurisdiccional o autoridad;
- Establecer registros especiales, distintos a los ya existentes, listas negras, cartelones, o anuncios, que hagan del conocimiento del público la negativa de pago de los Deudores;
- Recibir por cualquier medio y de manera directa el pago del adeudo;
- Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración con menores de edad o adultos mayores, salvo que en el último supuesto se trate de los Deudores, y

- Realizar las gestiones de cobro, negociación o reestructuración, de los créditos, préstamos o financiamientos, en un domicilio, teléfono o correo electrónico distinto al proporcionado por la Entidad Financiera o el Deudor, obligado solidario o aval.

3.9. Diseño de los Diagramas de Flujo

El desarrollo de las funciones presentadas en el esquema anterior permitirá a de Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V, la realización de las actividades propias de las supervisión de la gestión de cobranza en la recuperación de cartera vencida por el INFONAVIT.

Es por ello que se requiere de los lineamientos establecidos por el Instituto para ser reconocidos y llevar a cabo la ejecución de cobros.

3.10. Objetivo

En este capítulo se describen los pasos básicos a seguir para otorgamiento de un crédito desde el inicio de la relación formal entre el acreditado y la sociedad financiera SEYCO el cual el orden de los pasos es correlativo y la solicitud solo podrá pasar a la siguiente etapa si ha cumplido todos los requisitos de la etapa anterior.

En cualquiera de las etapas el proceso puede ser interrumpido, debiéndose informar sin demora al acreditado de los motivos de la decisión. El sistema informático registrara las diferentes etapas, los tiempos invertidos y los responsables de cada una de ellas.

3.11. Mapa de Procesos

A continuación se muestra la estructura para la aplicación de la gestión de los procesos y los elementos que componen al sistema que permite realizar el servicio de la empresa Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V, para la comprensión y el cumplimiento de los requisitos que solicita la institución Infonavit

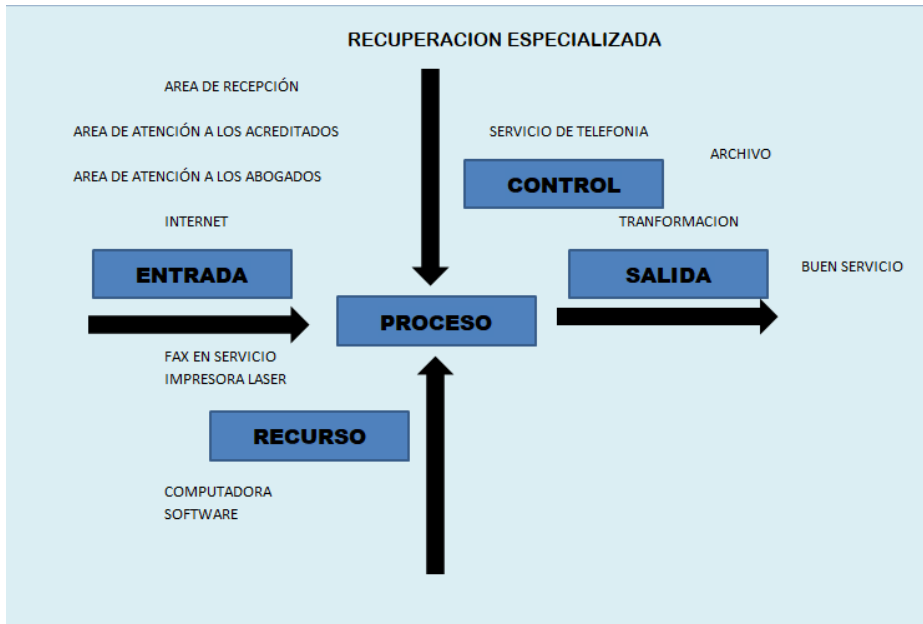


Ilustración 1 ELEMENTOS PARA UN PROCESO ORGANIZACIONAL .FUENTE ELABORADA PROPIA BASADA EN TUTORIAL

Como se definen los elementos

Entradas son los elementos medios o recurso necesario para que el proceso opere o funcionen los servicios de cobranza de la empresa Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V.

Trasformación es la incorporación de valor a los elementos de entrada para obtener el resultado esperado.

Actividades son la secuencia de fases, operaciones o tareas que conlleva la ejecución de todo el proceso.

Elementos de salida es el resultado final del proceso. No podremos hablar de proceso si no tiene una finalidad, sino estaríamos confundiéendolo con una fase o tarea del proceso.

Elementos de salida es el resultado final del proceso con la finalidad de brindar un buen servicio para los clientes de Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V.

Infraestructura de Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. para el servicio de Recuperación especializada.

Concepto	Descripción
Área de recepción.	SEYCO cuenta con una

	persona para dicha actividad
Área de atención a acreditados.	SEYCO tiene personal capacitado para la atención del cliente
Área de atención a abogados	Cuenta con un grupo de abogados para consultoría
Servicio de telefonía	SEYCO cuenta con teléfono en recepción , en oficina y móvil para una buena comunicación en cualquier horario
Impresora láser	Cuenta con impresora
Fax en servicio	Si cuenta con fax
Computadora para trabajo administrativo	El personal cuenta con su computadora personal
Software actualizado	Cuentan con paquetería office y programas para promoción
Conexión a internet	Servicio eficaz y correos corporativos
Área de archivo	Una por oficina
Personal necesario y capacitado	Gestores de cobranza, Gerente regional, responsables de cada sucursal, personal capacitado para desarrollar sus responsabilidades.

Ilustración 2 INFRAESTRUCTURA PARA EL SERVICIO ESPECIALIZADO. FUENTE ELABORACION PROPIA BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DEL INFONAVIT

Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. actualmente opera en diferentes estados los cuales son:

Baja California, CD. De México, Veracruz, Oaxaca, Chiapas, Yucatán y Puebla con despachos y personal especializado para brindar un buen servicio

Infraestructura de Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. para el servicio de extrajudicial domiciliaria

Concepto	Descripción
Logotipo	“corporativo SEYCO”
Razón social	Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V.
Imagen corporativa	Uniformes, gafete, correos corporativos, material pop
Área de recepción	Una en cada sucursal
Área de trabajo con estaciones para los gestores	Una en cada sucursal
Pizarrones	SEYCO cuenta con dos por cada sucursal
Servicio de telefonía	SEYCO cuenta con dos líneas en cada sucursal y el personal con móvil
Impresoras laser	Dos por cada sucursal
Computadoras	Una por cada gestor y dos equipos
Cámara digital	Una en cada sucursal
Software actualizado	Paquetería Microsoft versión 2012
Conexión a internet	Fibra óptica de 20 MB
Sistema de cobranza del Infonavit	Equipo PC actualizado

Ilustración 3 INFRAESTRUCTURA PARA EL SERVICIO DE EXTRAJUDICIAL DOMICILIARIA, FUENTE ELABORACION PROPIA BASADA EN LOS LINEAMIENTOS DEL INFONAVIT

Actualmente Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. cuenta con un plantilla de dicho personal, así como el esquema de contraprestaciones e incentivos económicos, identifica a las personas que actúan como su representante en la entidad federativa es personal capacitado para realizar la cobranza extrajudicial

3.12. Procedimientos para la Gestión de Cobranza

1) Introducción

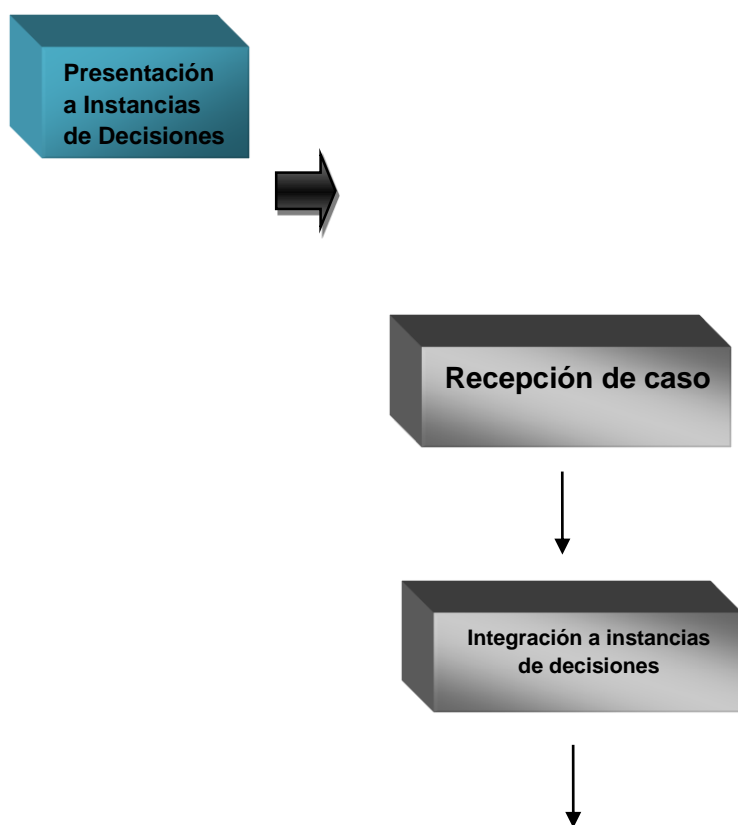
- 2) La implementación de la Gestión de Cobranza en Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V, tiene su origen en la aplicación de las sanas practicas del sector financiero y demás normas de carácter prudencial emitidas por las autoridades correspondientes.
- 3) La atención inmediata a la recuperación de la cartera contribuye al cumplimiento de los objetivos de las organizaciones e instituciones de crédito, es por esta razón que se deben implementar medidas preventivas y correctivas en aquellos productos definidos con riesgo.
- 4) El procedimiento para la Gestión de Cobranza de Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V garantiza por todos los medios el control de las gestiones de cobranza registradas por gestores de cobranza Extrajudicial y Judicial, incluyendo las actividades que deben realizarse para llevar un control de la recuperación de cartera de las operaciones de primer piso.
- 5) El área responsable de llevar a cabo el control y administración de la información referente a la Gestión de Cobranza se encuentra ubicada dentro del área de Crédito de la organización de Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V .
- 6) Para dar cumplimiento a las disposiciones de las autoridades antes mencionadas, en Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. ha implementado la Gestión de Cobranza, como parte del Proceso de Crédito de la Institución, ubicado en el proceso de crédito (PDC) en la etapa de seguimiento y recuperación, el cual define a su vez todo el proceso de recuperación de cartera que se presentan en la figura siguiente:

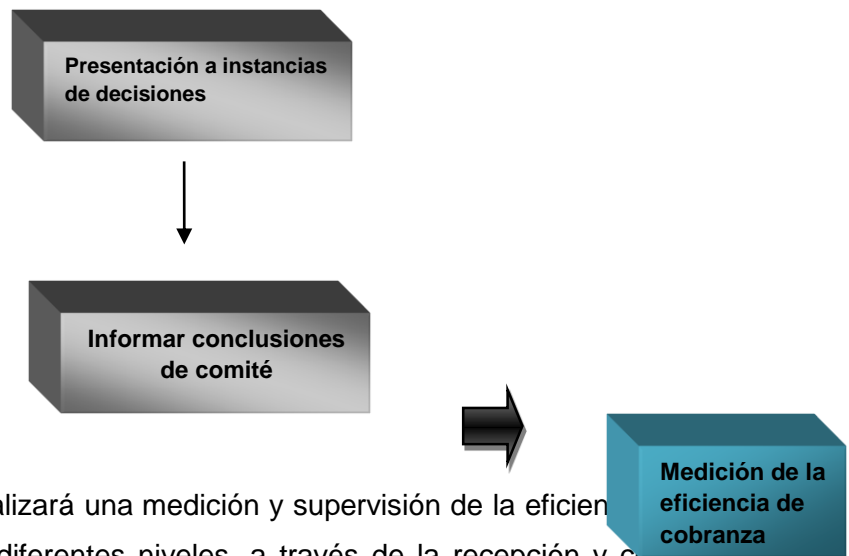


Ilustración 4..PROCESO DE COBRO DE LA INSTITUCION , FUENTE DE ELABORACION PROPIA BASADA EN LA EMPRESA SEYCO

- 7) Se definen como funciones principales de la administración de la información de la Gestión de Cobranza de Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. Las siguientes:
- 8) Seguimiento y análisis de gestión
- 9) Presentación a instancias de decisión
- 10) Medición de la eficiencia de cobranza
- 11) Servicios de información
- 12) Asignación de cartera
- 13) El desarrollo de las funciones presentadas en el esquema anterior permitirá al Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. la realización de las actividades propias de la supervisión de la gestión de cobranza para:
- 14) La cartera próxima a vencer (preventiva)
- 15) La cartera vencida de:
- 16) 1 a 30 días (administrativa)
- 17) 31 a 90 días (Extrajudicial)
- 18) Más de 91 días (Judicial)

- 19)** Durante el seguimiento a la Gestión de Cobranza se obtendrá del sistema de cartera la información de los créditos vigentes y vencidos, para la asignación de la cartera por estratos (preventiva, administrativa, extrajudicial y judicial) a los gestores de cobranza internos / externos de las áreas de promoción, supervisión y seguimiento y jurídico, como una etapa inicial del proceso estableciendo responsables de la recuperación de cada caso.
- 20)** Se concentrará la información turnada por los responsables de las áreas de promoción, supervisión y seguimiento y jurídico, con los resultados de la gestión en sus diferentes estratos, para su evaluación y generación de reportes estadísticos y en su caso obtención del crédito de liquidez de FIRA.
- 21)** Se recibe de las áreas encargadas de la gestión de cobranza en sus diferentes estratos, las solicitudes de los acreditados con propuestas de cambio a los términos y condiciones originales u ofrecimientos de dación en pago, condonaciones, quitas y reestructuraciones para su presentación a las instancias de decisión, informando los acuerdos a las áreas de origen.





- 22)** Posteriormente se realizará una medición y supervisión de la eficiencia de cobranza en sus diferentes niveles, a través de la recepción y consulta de las bitácoras de los gestores, evaluando los avances en la recuperación contra la cartera asignada y determinando casos de excepción con base en metas de productividad.
- 23)** Resultado de esta medición se generan indicadores de gestión por cada oficina y gestor, considerando los niveles de efectividad en recuperación, para proponer nuevas estrategias de gestión para cada situación de la cartera
- 24)** La Gestión de Cobranza tiene como objetivo fundamental Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. “Garantizar la recuperación de los recursos otorgados por el a través de la implementación de estrategias y acciones específicas, en apego a la normatividad y disposiciones vigentes en la materia, así como las condiciones contractuales originalmente pactadas provenientes de operaciones crediticias con sus clientes”.
- 25)** Para dar cumplimiento a las sanas prácticas del sector financiero, el Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. ha implementado procedimientos para la recuperación de la cartera de primer piso.
- 26)** La recuperación de cartera es una fase importante del proceso crediticio, que debe desarrollarse con oportunidad y eficiencia para minimizar los problemas de cartera vencida de Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V.
- 27)** El área responsable de llevar a cabo la Gestión de Cobranza, se encuentra ubicada dentro del área de crédito de la organización del Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V.
- 28)** La Gestión de cobranza de Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. comprende dos funciones como parte integrante del flujo general de operación, los cuales a continuación son señales

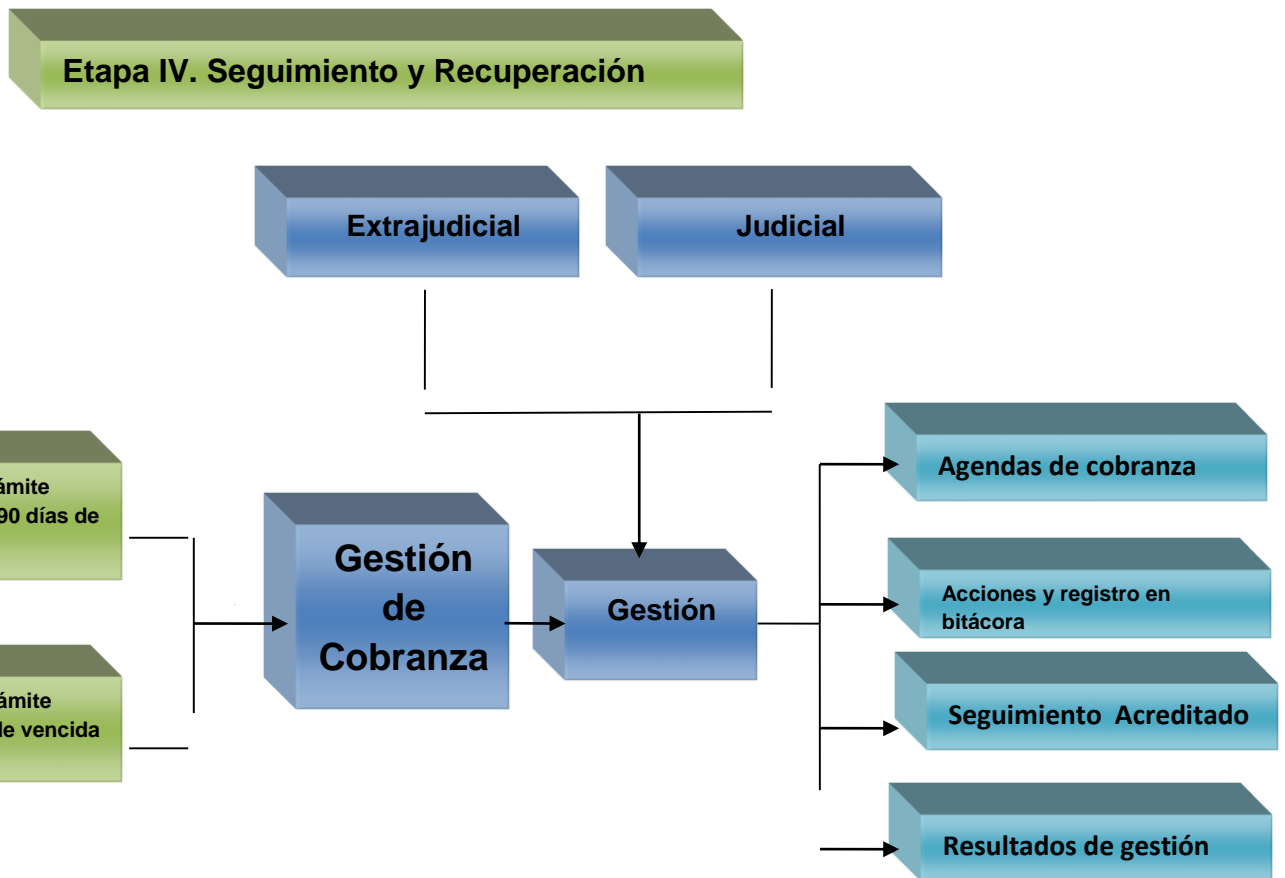


Ilustración 5.. FUNCIONES COMO PARTE INTEGRANTE , FUENTE ELABORACION PROPIA BASADA EN LA EMPRESA SEYCO

29) El desarrollo de las funciones presentadas en el esquema anterior permitirá a Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V. la realización de las actividades propias de la gestión de cobranza para:

30) Cartera vencida de

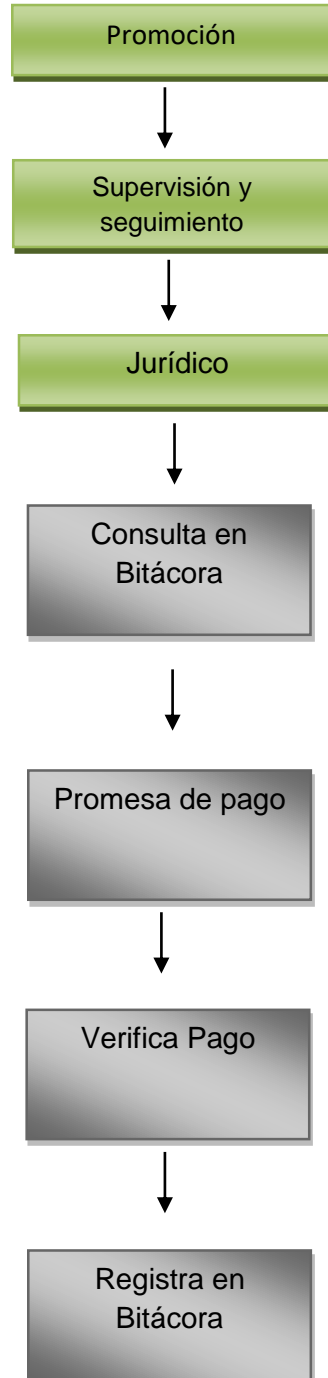
31) 31 a 90 días (Extrajudicial)

32) Más de 90 días(Judicial)

33) En la siguiente figura se presenta la función para la conformación de las “Agendas de Cobranza”, en la cual se realiza la asignación de un responsable directo de la gestión de cobranza de la totalidad de los créditos próximos por vencer y vencidos, en sus diferentes niveles de vencimiento, las áreas responsables en el Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V, de la gestión de cobranza son: Promoción, Supervisión y Seguimiento y Jurídico.

ENTRADA

Agendas de cobranza



Resultado de Gestión

3.13. Responsabilidades

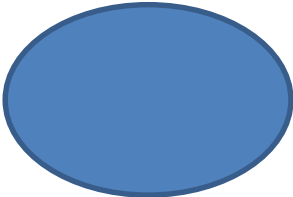



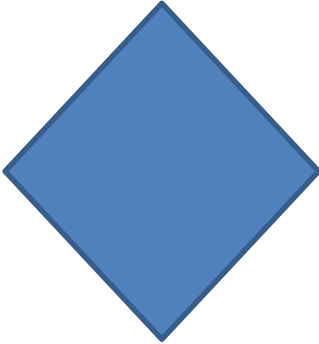
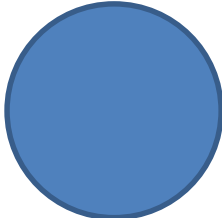
Responsabilidades de Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V,

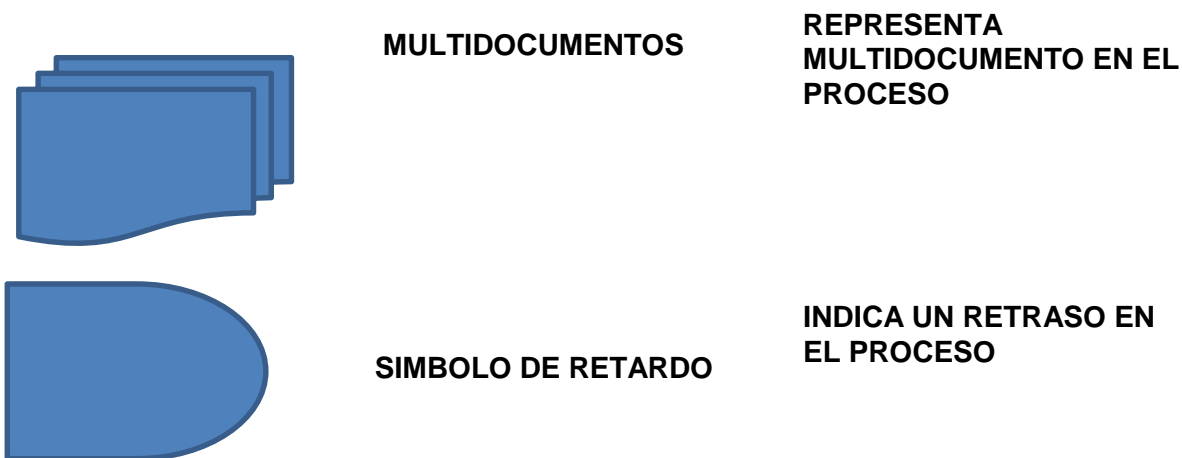
- Directa: Área de Supervisión y Seguimiento
- Asignar el total de la cartera a los gestores adoptando medidas de control y seguimiento del crédito
- Dirigir y supervisar que las áreas de Promoción, Supervisión y Seguimiento y Jurídico cumplan con sus funciones de gestión de cobranza.
- Diseñar estrategias y acciones orientadas a garantizar que las actividades de las áreas de recuperación de cartera crediticia, se realicen en apego a la normatividad.
- Informar a la Alta Dirección de Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V, el comportamiento de la cobranza de la cartera y las acciones de recuperación.
- Desarrollar programas de recuperación de cartera y brindar apoyo y asesoría a las áreas involucradas en la recuperación de cartera
- Participar y coordinar el desarrollo y elaboración de programas de capacitación dirigidos a los gestores de recuperación de cartera.
- Proponer alternativas de solución para resolver los casos en los cuales se requiera de un programa en específico ante eventuales situaciones que pudieran generar cartera vencida a nivel de acreditados.
- Comunicar por escrito a las áreas involucradas en la gestión de cobranza el resultado del análisis para el tratamiento de los créditos a su cargo
- Ejecutar las acciones de cobranza extrajudicial y registrar los resultados en la “Bitácora de Seguimiento de recuperación de cartera”
- Negociar el pago con los acreditados
- Comunicar por escrito, a los acreditados el resultado del análisis para la reestructura de los créditos a su cargo.
- Aplicar los indicativos proporcionados por el Área de Supervisión y Seguimiento en términos de definición de estrategias de cobranza y metas de recuperación
- Coordinar las actividades de recuperación en las que se requiera de la interacción con otras áreas para su solución o de la atención y seguimiento de acciones en específico.

- Integrar la documentación necesaria para turnar la recuperación del crédito al Área Jurídica
- Compartida: Área de Sistemas
- Proporcionar, en tiempo y forma, los reportes requeridos por el Área de Supervisión y Seguimiento para el desarrollo de la administración de la información de la Gestión de Cobranza.
- Registrar todos y cada uno de los créditos que se generen en su entidad desde el otorgamiento del crédito hasta su recuperación total, independientemente de quien realice las gestiones de cobro
- Realizar las acciones de cobranza extrajudicial y judicial
- Llevar a cabo la recuperación de cartera crediticia contenciosa, de más de 90 días de atraso en el pago, con base en los documentos existentes y a solicitud expresa del Área de Promoción o de Supervisión y Seguimiento
- Supervisar las acciones de recuperación jurídica que los despachos externos, llevan a cabo con los acreditados morosos.
- Actualizar la información necesaria en la “Bitácora de Seguimiento de recuperación de cartera” sobre la recuperación de cartera contenciosa, los avances de los juicios en las diferentes etapas procesales.
- Coordinar el apoyo de las diferentes áreas durante los procesos judiciales y en la presentación de casos a Instancias de Decisión
- Vigilar que los gestores responsables de la recuperación de la cartera, realicen sus funciones en apego a la normatividad.
- Garantizar que las actividades de los gestores para la recuperación de cartera crediticia, se realicen en apego a la normatividad y a las estrategias diseñadas por el Área de Supervisión y Seguimiento.

3.14. Acciones y registros en bitácora recuperación

A continuación se muestra algunos de los símbolos de diagrama de flujo mas comunes que se utilizaran para realizar los procesos de cobranza de la empresa Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V,

SIMBOLO	NOMBRE	FUNCION
	INICIO / FINAL	REPRESENTA EL INICIO Y EL FINAL DE UN PROCESO
	LINEA DE FLUJO	INDICA EL ORDEN DE LA EJECUCION DE LAS OPERACIONES , FLECHA INDICA LA SIGUIENTE INSTRUCCION
	ENTRADA/SALIDA	REPRESENTA LA LECTURA DE DATOS, EN LA ENTRDA Y LA IMPRESION DE DATOS EN LA SALIDA
	PROCESO	REPRESENTA CUALQUIER TIPO DE OPERACION
	DECISIÓN	NOS PERMITE ANALIZAR UNA SITUACION, CON BASE EN LOS VALORES VERDADERO Y FALSO
	CONECTOR	INDICA QUE EL FLUJO CONTINUA DONDE SE HA COLOCADO UN SIMBOLO IDENTICO (QUE TIENE LA MISMA LETRA)



3.15. Acciones y Registro en Bitácora Recuperación Extrajudicial

Antes de comenzar la gestión de cobranza el gestor Consulta la agenda de cobranza posteriormente Identifica casos nuevos asignados, Revisa “Reporte de excepción por reasignación” para su seguimiento especial, Consulta el sistema de cartera para actualizar el saldo de los créditos vencidos al emprender contacto y negociación con los acreditados, Identifica el motivo de atraso del adeudo de acuerdo a la “Guía de Causas del retraso de pago del acreditado”

- El primer día de la asignación efectúa llamada telefónica al acreditado, y/o con el deudor solidario, para ratificarle que su adeudo le ha sido asignado para su recuperación en trámite extrajudicial por presentar un atraso de más de 30 días.
- ¿Hace contacto con el acreditado o el deudor solidario?
- Si se localiza , se identifica de manera ética y se solicita el pago
- Establece situación de riesgo de acuerdo a la “Guía de causas del retraso de pago del Acreditado
- Posteriormente se le brinda la referencia de pago con el nombre de la institución del Gobierno
- En caso de no localizarlo, durante el día se efectúa llamadas telefónicas a diferentes horas durante el horario de 7:00 am a 10:00 pm para contactar al acreditado.
- En caso de no localizarlo se efectúa una visita en sitio al segundo día de haber efectuado la llamada para un “Aviso de cobranza extrajudicial” solicitando de

inmediato se presente en las oficinas del Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V, a realizar el pago correspondiente

¿Se encontró al deudor en el sitio?

- Posteriormente si encuentra al deudor, procede a realizar la gestión de cobro, iniciando con la identificación como persona y empresa en la que representa.
- Establece situación de riesgo de acuerdo a la “Guía de causas del retraso de pago del Acreditado”
- Empieza la negociación con el deudor para solicitar su pago de manera ética
- Se Inicia la negociación de recuperación con el acreditado, se proporciona a los acreditados la información del contrato motivo de deuda, monto adeudado y fecha de cálculo
- Posteriormente se le brinda la referencia de pago con el nombre de la institución del Gobierno
- Registra este hecho en la “Bitácora de seguimiento de recuperación de cartera” de acuerdo a la “Guía para el llenado de la bitácora de seguimiento de recuperación de cartera.
- Si el acreditado está al corriente con sus pagos se recaba los comprobantes de pago respectivos y se realiza las consultas correspondientes a la institución.
- Registra en “Bitácora de seguimiento de recuperación de cartera”
- Posteriormente si se detecta que el acreditado y/o el deudor solidario no se manifiestan interés por pagar.
- Registra este hecho en la “Bitácora de seguimiento de recuperación de cartera de proceso Judicial

A continuación se presenta los procedimientos en diagrama de flujo en la empresa Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V, para sus procesos de cobranza extrajudicial.

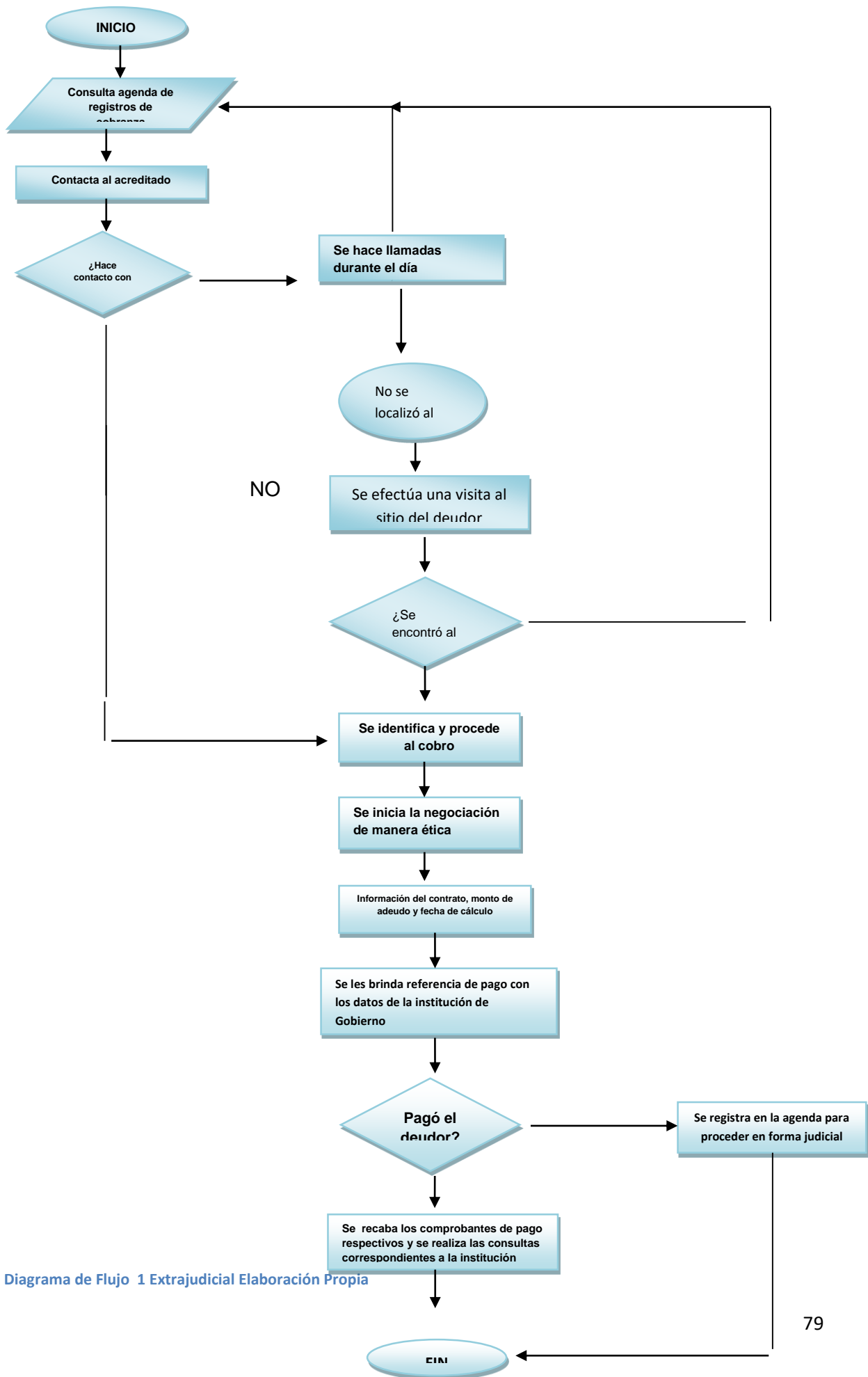


Diagrama de Flujo 1 Extrajudicial Elaboración Propia

3.16. Acciones y Registro en Bitácora Recuperación judicial

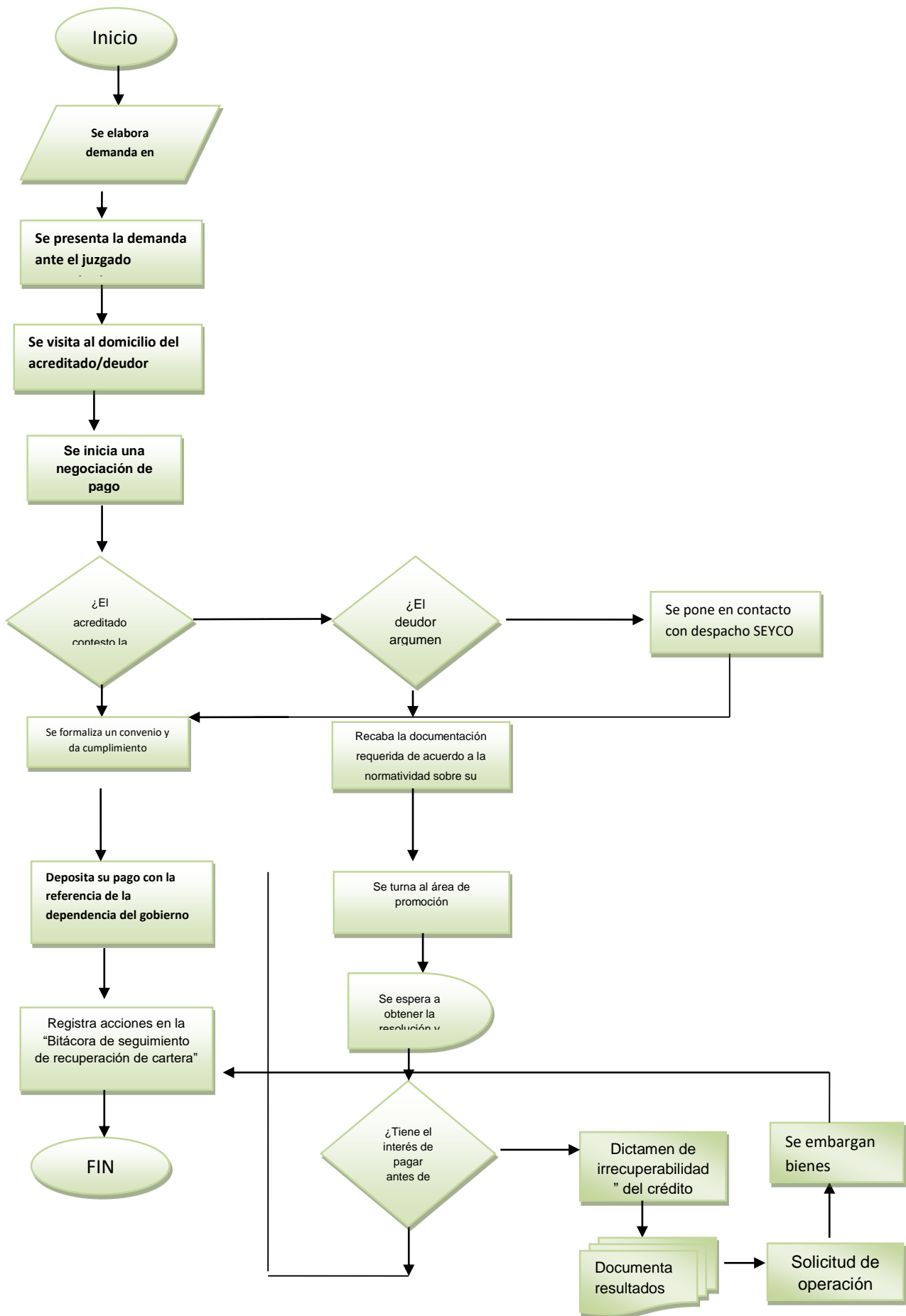
Para realizar este proceso se Consulta diariamente “Agenda de cobranza”, Identifica casos nuevos asignados con 90 días de vencimiento de deuda, solicita expedientes de crédito y documentos valor (contrato y la certificación de adeudos originales) al área Jurídica posteriormente realiza análisis del caso para determina estrategias de recuperación judicial, una vez obteniendo la liberación de la demanda por parte del juzgado se realizan lo siguiente

- Elabora proyecto de demanda en contra del acreditado.
- Presenta la demanda ante el juzgado competente.
- Se visita al domicilio del acreditado y/o deudor solidario informándole su situación de cobranza judicial entregando “Aviso de cobranza judicial”, se identifica de manera ética.
- Inicia negociaciones con el cliente estableciendo condiciones de recuperación
- En caso que se reciba del acreditado o deudor le conteste la demanda con alguna propuesta de cumplimiento de pago.
- Se formaliza ante el juzgado el convenio judicial y da seguimiento al cumplimiento del convenio judicial.
- Se registra acciones en la “Bitácora de seguimiento de recuperación de cartera” de acuerdo a la “Guía para el llenado de la bitácora de seguimiento de recuperación de cartera.
- Deposita los recursos recibidos del acreditado en la cuenta de recuperación la Institución o dependencia del gobierno
- En caso de que el deudor argumente rebeldía sobre su deuda.
- Se recaba la documentación requerida de acuerdo a la normatividad sobre su estado del deudor.
- Se turna al área de promoción para que realice el trámite de autorización.
- Se espera a obtener la resolución y sentencia del Juzgado.
¿Si el deudor tiene el interés de pagar antes de iniciar el juicio?
- Se pone en contacto con el despacho SEYCO

- Se formaliza ante el juzgado el convenio judicial y da seguimiento al cumplimiento del convenio judicial
- En caso que el deudor perista con rebeldía se elabora “Dictamen de irrecuperabilidad” del crédito”
- Documenta resultados de la demanda, y envía al Área de Supervisión y Seguimiento, anexando la sentencia, y los documentos del expediente del acreditado (títulos de crédito, contrato y la certificación de adeudos originales)
- Informa al Área de Supervisión y Seguimiento para la elaboración e instrucción de la “Solicitud de operación especial”
- Se embarga los bienes del deudor
- Se registra acciones en la “Bitácora de seguimiento de recuperación de cartera” de acuerdo a la “Guía para el llenado de la bitácora de seguimiento de recuperación de cartera.

Los bienes se envían los al área de administración para su venta o administración posteriormente se recibe del área de administración la información de los importes que deberán aplicarse a la recuperación del crédito.

A continuación se presenta los procedimientos en diagrama de flujo en la empresa Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V, para sus procesos de cobranza judicial. (SEYCO, 2010)



CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

4.1. Resultados de la encuesta

Con base a las respuestas obtenidas del cuestionario anterior se obtuvieron los siguientes resultados que serán revisados para determinar algún punto en el sus procesos de cobranza.

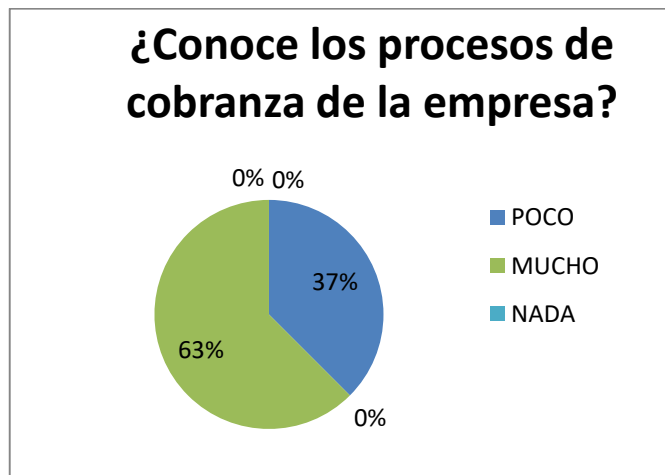


Gráfico 1 Resultado de conocimiento del proceso de cobranza. Fuente elaboración propia

Para la mayoría de los colaboradores tienen el conocimiento de los proceso de cobranza, aun así hay número menor pero considerable de colaboradores que no conocen los procesos de cobro.

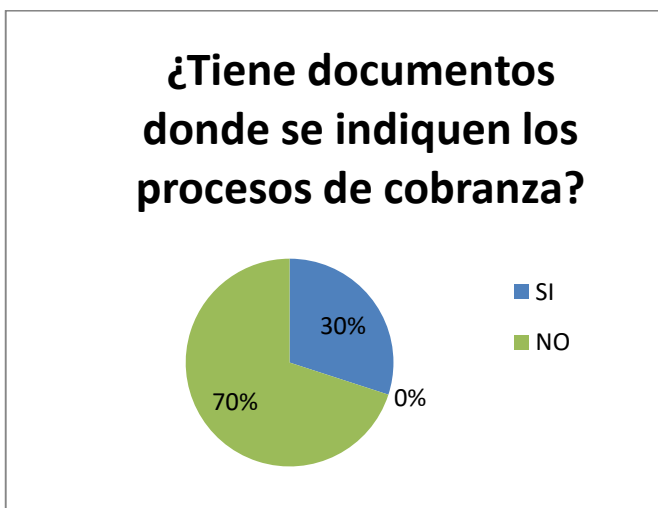
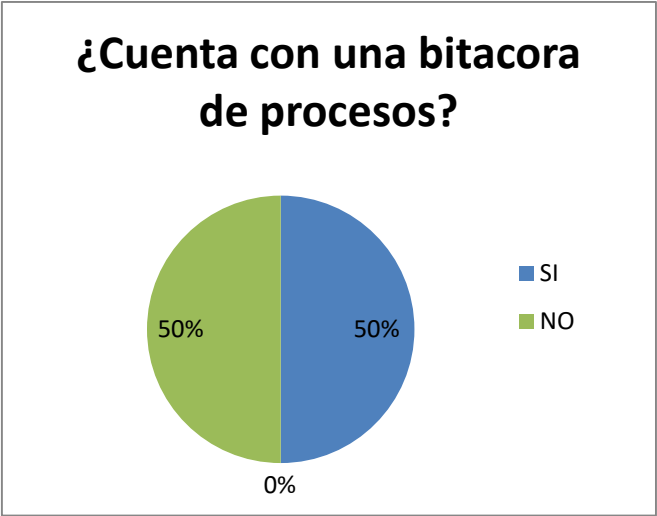


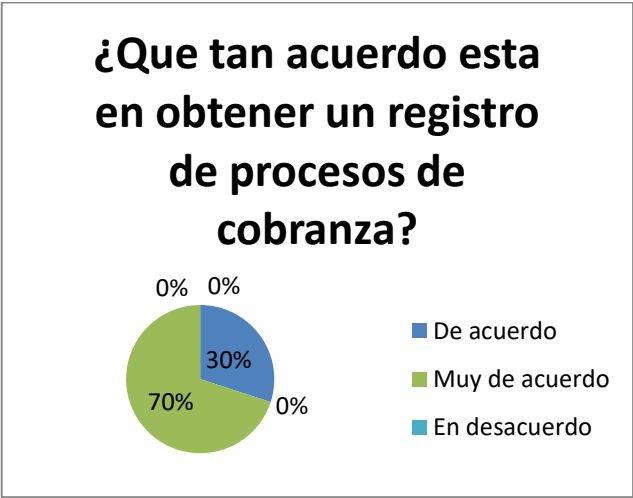
Gráfico 2 Resultado de Indicación de Procesos de Cobranza. Fuente elaboración Propia

Los colaboradores no sustentan con evidencia de dicho proceso en el área y en caso de tenerlo no sienten que sean los correctos.



Gráficos 3 Resultado de usa bitacora de Cobranza, Fuente elaboración Propia

La bitácora con la que cuenta la empresa solo un 50% la utilizan los empleados, sin embargo la otra parte se le considera hacer pauta para el proceso.



Gráficos 4 Resultado de usar un registros de Procesos, fuente elaboración Propia

La mayoría de los colaboradores está muy de acuerdo en obtener un registro de proceso de cobranza para realizar sus actividades, considerando que el 30% esta de acuerdo.



Graficos 1 Resultado de realizar actividades con un manual de procesos. elaboración Propia

La última fue muy favorable ya que la mayoría le gustaría obtener un manual de procesos para realizar sus actividades diarias de manera confiable para una excelente atención al cliente.

Conclusión.

En base a las respuestas obtenidas se detectó que los empleados están preparados para realizar ciertas actividades en sus procesos de cobranza, sin embargo no tienen como sustentar su buen servicio y seguimientos para poder participar en las ofertan que otorga las instituciones de gobierno

4.2 Trabajos a Futuro

Una vez que surja la adecuación será necesario cambiar los detalles del manual de acuerdo a las transiciones de las normas así mismo los perfiles de puestos de cada colaborador que integra la empresa Servicios Empresariales y Cooperativos, S.C de S. de R.L. de C.V,

4.3. Recomendaciones

Se recomienda implementar nuevos procesos para el conocimiento del personal.

Referencias

Bibliografía

Calles, Plutarco Elias. 1928. *Codigo Civil Federal.* Mexico : s.n., 1928.

El Presidente, Los Diputados y Senadores del Congreso de la Union. 1932. *Ley General de Titulos y Operaciones .* Mexico : s.n., 1932.

IMNC. 2008. *Modelo de un sistema de la calidad .* Estados Unidos : s.n., 2008.

—. **2008.** *Sistema de Gestion de la Calidad- Requisitos.* Estados Unidos : s.n., 2008.

León, Ernesto Zedillo Ponce de. 2014. *Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.* 2014.

Mager, Robert F. 2000. *Analisis de Objetivos.* España : s.n., 2000.

Perez Flores, Jorge Antonio. 2010. *Diseño conceptual de un sistema de Gestion .* Chile : s.n., 2010.

Razo, Carlos Muñoz. 1998. *Como elaborar y asesorar una investigacion de tesis.* Mexico : s.n., 1998.

SEYCO. 2010. *Proceso de cobranza.* Córdoba : s.n., 2010.

Union, Diputados y Senadores del Congreso de la. 2018. *Ley Para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros .* 2018.

<http://www.Irqasudamerica.com/certificaciones/ISO-50001-Gestion-Energi>

[Carlos Muñoz Razo](#) 1998 "Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis

Sistema de gestión de la calidad NMX-CC-9001-IMNC-2008

Redeco https://phpapps.condusef.gob.mx/redeco_gob/redeco.php

Infonavit

infonavit.org.mx/wps/wcm/connect/infonavit/proveedores+externos/promotores_ventas/promotores+de+ventas

Tutorial elaboración de procesos sugerencia de metodología

Tutorial mapa de procesos la mejor explicación con modelo iso 9001-2015

[Arturo Molina Collado](#) 2014 "Investigación de Mercados"