






**Manual de Procedimientos
Departamento de Cobranza**

La Paz, Baja California Sur, octubre de 2020.



**Manual de Procedimientos
Departamento de Cobranza**

| Elaboró: | Presentó: | Aprobó: |
|--|--|--|
| <p>Departamento de Cobranza</p>  <p>Ubaldo Cota Trasviña</p> | <p>Departamento de Administración y Contabilidad</p>  <p>María de la Paz Limón Encinas</p> | <p>Aprobado de acuerdo a lo establecido en el artículo 11 fracción VI del Reglamento Interior del Fondo Social para el Desarrollo de Baja California Sur,</p>  <p>Manuel de Jesús Salgado Mayoral</p> |

Índice

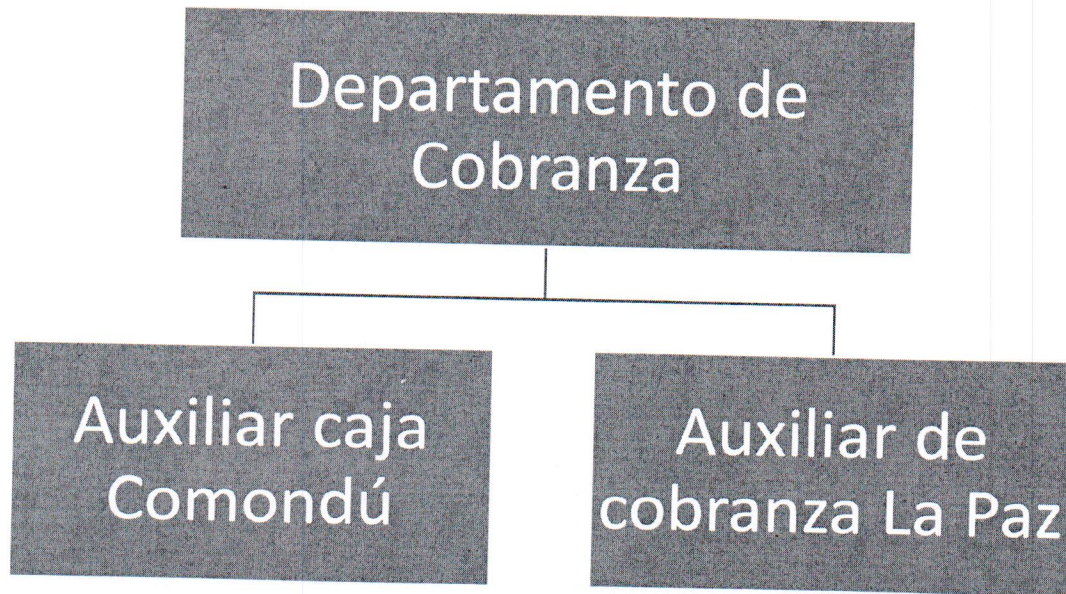
| INDICE | PAGINA |
|-------------------------------------|--------|
| I.- Introducción | 4 |
| II.-Organigrama | 5 |
| III.-Objetivo del Manual | 6 |
| IV.- Presentación de Procedimientos | 7 |
| ▪ Supervisión de Crédito | 7 |
| ○ Objetivo | 7 |
| ○ Alcance | 7 |
| ○ Normas de Operación | 7 |
| ○ Descripción de Actividades | 8 |
| ○ Diagrama de Flujo | 9 |
| ▪ Recuperación de Cartera | 10 |
| ○ Objetivo | 10 |
| ○ Alcance | 10 |
| ○ Normas de Operación | 10 |
| ○ Descripción de Actividades | 11 |
| ○ Diagrama de Flujo | 13 |
| V.- Bibliografía | 14 |
| VI.-Glosario | 15 |
| VII.-Anexos | |

I. Introducción

En cumplimiento al Reglamento Interior del FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BAJA CALIFORNIA SUR (FOSDEBCS) **publicado en el BOGE TOMO XLVII #44 de fecha 20 de Septiembre del 2020**, el Departamento de Cobranza, presenta el siguiente Manual de Procedimiento, el cual es una herramienta administrativa que documenta el procedimiento del Departamento, considerando en cada uno de ellos nombre del procedimiento, objetivo, alcance, normas de operación, responsabilidades, descripción del procedimiento, resultados diagrama de flujo del procedimiento

El presente Manual de Procedimiento es de observancia general para el personal adscrito al Departamento de Cobranza de FOSDEBCS, y servirá como herramienta para coadyuvar al buen desempeño de cada una de las actividades que desempeñará el personal. Considerando que para el cumplimiento de las responsabilidades de cada uno se requiere la correcta aplicación de este Manual de procedimiento, siendo un documento de vital importancia ya que en él se establecen y definen las acciones que el Departamento de Cobranza realiza.

II. Organigrama



III. Objetivo del Manual

Ser un instrumento de apoyo administrativo que permita dar a conocer tanto al personal de nuevo ingreso como al ya existente las actividades que se desarrollan en el FOSDEBCS, para guiar el trabajo y compromiso de los servidores públicos conforme a la estructura orgánica, pues contribuye a una mejor eficiencia administrativa, promoción de los principios de transparencia y buen gobierno

IV. Presentación de los Procedimientos

Supervisión de Crédito

Recuperación de Cartera

Departamento de Cobranza

Supervisión de Aplicación de Crédito

La Paz, Baja California Sur, octubre de 2020.

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|--------------------|
| FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BAJA CALIFORNIA SUR | | Clave del Procedimiento PROC-CB-01 | |
| Nombre del Procedimiento: Supervisión de Aplicación de Crédito | | Fecha: | octubre de 2020 |
| Unidad Administrativa: Dirección General | Área Responsable: Departamento de Cobranza | Versión | 1.0 |
| | | Página | 1 de 3 |

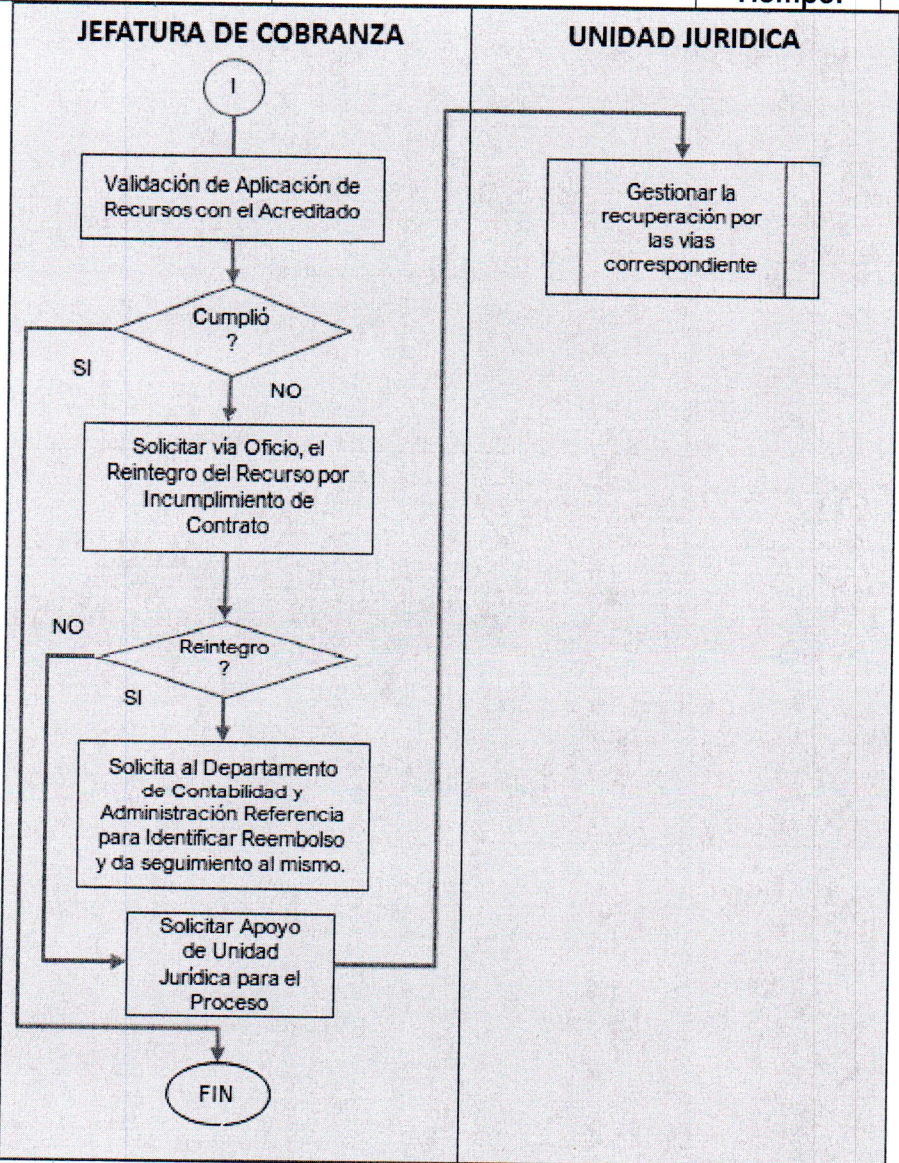
| | |
|-----------------------------|--|
| Objetivo | Verificar la correcta aplicación de los Recursos otorgados en Crédito, para los fines y destino para el cual fue autorizado. |
| Alcance: | Estatal |
| Normas de Operación: | <ul style="list-style-type: none"> • Reglas De Operación del FOSDE,BCS (B.O.G.E 30/septiembre/2005. • Reglamento Interior de FOSDE,B.C.S., publicado en el BOGE TOMO XLVII #44 de fecha 20 de Septiembre del 2020 • Manual Especifico de Organización del Departamento de Cobranza • Manual de procedimiento de crédito para los departamentos de crédito y cobranza de FOSDE,BC.S. |

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|-----------------|
| FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BAJA CALIFORNIA SUR | | Clave del Procedimiento PROC-CB-01 | |
| Nombre del Procedimiento: Supervisión de Aplicación de Crédito | | Fecha: | octubre de 2020 |
| Unidad Administrativa: Dirección General. | Área Responsable: Departamento de Cobranza | Versión: | 1.0 |
| | | Página: | 2 de 3 |
| | | Tiempo: | 90 Días |

Descripción de Actividades

| Paso | Responsable | Descripción de la Actividad | Documento de Trabajo |
|------|----------------------------------|---|----------------------|
| 1 | Jefe de Departamento de Cobranza | Da seguimiento al acreditado para que la aplicación del recurso sea de manera correcta de acuerdo con el destino del crédito en el contrato. | |
| 2 | | En caso de haber desvío del recurso solicita la devolución inmediata del recurso a la parte acreditada. | Oficio |
| | | <p>Decisión Alternativa Respuesta positiva Si, Solicita al Departamento de Administración y Contabilidad, instrucciones de número de Cuenta y/o referencia con la cual el Acreditado debe de realizar el depósito de los recursos no comprobados.</p> <p>No, se turna a la Unidad Jurídica para la gestión de recuperación</p> | |
| 3 | | En caso de no recibir respuesta positiva del Acreditado, se turna a la Unidad Jurídica para la Gestión por la vía más adecuada. Fin | Oficio |

| | | | |
|--|--|---------------------------------------|-------------------|
| FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BAJA CALIFORNIA SUR | | Clave del Procedimiento PROC-CB-01 | |
| Nombre del Procedimiento: Supervisión de Aplicación de Crédito | | Fecha: | octubre de 2020 |
| Unidad Administrativa: Dirección General | Área Responsable: Departamento de Cobranza | Versión: | 1.0 |
| | | Página: | 3 de 3 |
| | | Tiempo: | 90 Días Naturales |



Departamento de Cobranza

Recuperación de Cartera

La Paz, Baja California Sur, octubre de 2020.

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|--------------------|
| FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BAJA CALIFORNIA SUR | | Clave del Procedimiento PROC-CB-02 | |
| Nombre del Procedimiento: Recuperación de Cartera | | Fecha: | octubre de 2020 |
| Unidad Administrativa: Dirección General | Área Responsable: Departamento de Cobranza | Versión | 1.0 |
| | | Página | 1 de 4 |

| | |
|-----------------------------|--|
| Objetivo: | Realizar la recuperación de los recursos otorgados, para garantizar la continuidad de la operación del FOSDEBCS en beneficio del desarrollo de Baja California Sur. |
| Alcance: | El presente procedimiento aplica desde el otorgamiento del crédito hasta la recuperación total del financiamiento ya sea por la vía de recuperación normal, por la extrajudicial o por la vía judicial |
| Normas de Operación: | <ul style="list-style-type: none"> • Reglas De Operación del FOSDE,BCS (B.O.G.E 30/septiembre/2005. • Reglamento Interior de FOSDE,B.C.S., BOGE del 00/00/2020 • Manual de procedimiento de crédito para los departamentos de crédito y cobranza de FOSDE,BC.S. |

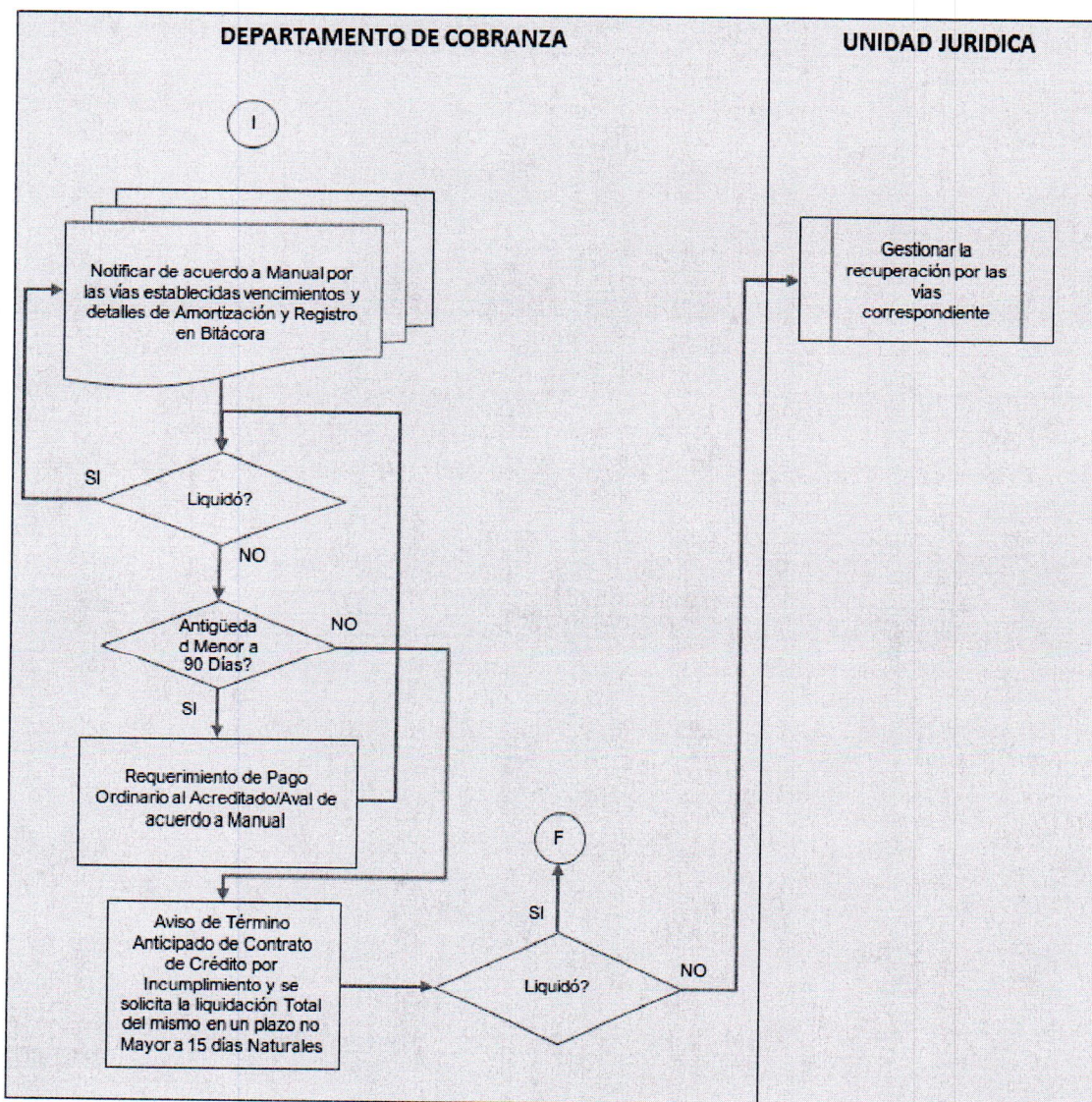
| | | | |
|---|--|---------------------------------------|------------------|
| Fondo Social para el Desarrollo de Baja California Sur | | Clave del Procedimiento PROC-CB-02 | |
| Nombre del Procedimiento: Recuperación de Cartera | | Fecha: | octubre de 2020 |
| Unidad Administrativa: Dirección General. | Área Responsable: Departamento de Cobranza | Versión: | 1.0 |
| | | Página: | 2 de 4 |
| | | Tiempo: | Debe ser en días |

| Paso | Responsable | Descripción de la Actividad | Documento de Trabajo |
|------|----------------------------------|---|-----------------------|
| 1 | Auxiliar de cobranza | Envía por lo menos con 5 días hábiles de anticipación a la fecha de pago, un aviso de vencimiento a cada acreditado, detallando cada uno de los diferentes conceptos del crédito (capital, intereses, comisiones, etc.) y la fecha en que deberá efectuar el pago, por cada crédito. | Aviso |
| 2 | Auxiliar de Cobranza | Establece comunicación telefónica 2 días antes del vencimiento, con el acreditado para recordarle el vencimiento y confirmar que efectuará el pago en la fecha de vencimiento. | Registro en bitácora |
| 3 | Jefe de Departamento de Cobranza | Envía por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes a la fecha de vencimiento, un primer requerimiento de pago. En el caso de que se cuente con deudor solidario, los requerimientos de pago deberán notificarse simultáneamente tanto al deudor principal como al obligado solidario, debiendo registrarse estos hechos en la bitácora; de estas notificaciones se debe anexar una copia al expediente operativo. | Primer requerimiento |
| 4 | | Contacta nuevamente por teléfono al acreditado y en su caso al deudor solidario, 15 días posteriores al envío de la notificación, para reiterar la falta de pago e identificar si persisten las causas que originaron el incumplimiento, registrándose en la bitácora el resultado de la conversación. | Registro en Bitácora |
| 5 | Auxiliar de cobranza | Envía por escrito un segundo requerimiento de pago al acreditado y, en su caso al deudor solidario, después de 30 días de vencido el adeudo, registrándose en la bitácora. | Segundo requerimiento |

| Paso | Responsable | Descripción de la Actividad | Documento de Trabajo |
|------|----------------------------------|--|--|
| 6 | Auxiliar de cobranza | Envía por escrito un tercer requerimiento de pago al acreditado y, en su caso al deudor solidario, 60 días de vencido el adeudo, indicando que, si en el transcurso de los próximos 30 días no se efectúa el pago de los adeudos vencidos, el asunto se turnará al área jurídica para su recuperación, por la vía extrajudicial, registrándose este hecho en la bitácora. | Tercer requerimiento |
| 7 | Jefe de Departamento de Cobranza | Procede a notificar por escrito al acreditado y, en su caso al deudor solidario, una vez transcurrido 90 días de vencido el adeudo, que se da por vencido anticipadamente el saldo del crédito, dándole a conocer el importe adeudado por los diferentes conceptos del crédito, haciendo de su conocimiento que este asunto se ha turnado para su recuperación al área Jurídica. | Instrucción para la recuperación por la vía jurídica |
| 8 | | Solicita al Departamento Jurídico lleve a cabo los trámites necesarios para la recuperación del adeudo por la vía judicial Fin | |

| | | | |
|---|--|---------------------------------------|-----------------|
| FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BAJA CALIFORNIA SUR | | Clave del Procedimiento PROC-CB-02 | |
| Nombre del Procedimiento: Recuperación de Cartera | | Fecha: | octubre de 2020 |
| Unidad Administrativa: Dirección General. | Área Responsable: Departamento de Cobranza | Versión: | 1.0 |
| | | Página: | 4 de 4 |
| | | Tiempo: | Permanente |

| | | |
|---------------------------------|--|--------------------------------|
| Unidades administrativas | Secretaria de la Dirección Administrativa | Director Administrativo |
|---------------------------------|--|--------------------------------|



V. Bibliografía

- Reglamento Interior del Fondo Social para el Desarrollo de B.C.S.
- Manual General de Organización del Fondo Social para el Desarrollo de B.C.S.
- Manual Específico de Organización del Fondo Social para el Desarrollo de B.C.S.
- Guía para la Elaboración de Manuales de Procedimientos (B.O.G.E 17, 10/abril/2019, última reforma B.O.G.E. 10/abril/2019).



VI. Glosario

FOSDE, B.C.S.: Fondo social Para el Desarrollo de Baja California Sur.

Bitácora: Auxiliar de registro de las actividades realizadas durante el periodo de Gestión de Cobranza

VII.- Anexos

OFICIO REQUERIMIENTO

GOBIERNO DE BAJA CALIFORNIA SUR
FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BAJA CALIFORNIA SUR
DEPARTAMENTO DE COBRANZA

REQUERIMIENTO DE COBRANZA

La Paz, B.C.S., XX de XXXXXXXXX de XXXX|
EXP. _____

ACREDITADO:
DOMICILIO:

Por este conducto le estamos requiriendo el pago del saldo vencido que presenta a la fecha, ya que no dio cumplimiento al pago establecido por ambas partes, presentado un saldo al día de hoy por la cantidad de \$ _____,00 (SON: PESOS 00/100 m.n.). Razón lo cual lo invitamos a que se ponga al corriente en los próximos tres días hábiles.

Sin otro particular por el momento, me es grato quedar a sus órdenes para cualquier duda o comentario al respecto.

ATENTAMENTE.

JEFE DE CUENTAS POR COBRAR.

C.C.P. Expediente.

Bvd. Constituyentes de 1975 # 204, Fraccionamiento Fidepaz, La paz, B.C.Sur., C.p. 23094
Tels. (612) 123-42-37 y 123-40-10 ext. 607 E-mail: Ubaldo.cota@bcs.gob.mx

NOTIFICACION DE PAGO

<APR258MI>
UCOTA

| DATOS GENERALES | NO. DE CONTROL | FOLIO | MONTO DEL CREDITO | FECHA LIMITE DE PAGO |
|-----------------|----------------|-------|-------------------|----------------------|
| | | GRUPO | TASA | AMORTIZACION |

| | VENCIDO | VIGENTE | TOTAL A PAGAR |
|----------------------------|---------|---------|---------------|
| No. de Vencimientos | | | |
| Capital | | | |
| Intereses Normales | | | |
| Intereses Moratorios | | | |
| Gastos de Admon y Cobranza | | | |
| I.V.A. | | | |
| Total | | | |

| RESUMEN | CAPITAL | NO. PAGOS | DATOS DEL DEPOSITO: | |
|--------------------|---------|-----------|---|-------------|
| Capital Ministrado | | | A NOMBRE DE: FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BCS | |
| Pagos efectuados | | | REFERENCIA | INSTITUCION |
| Saldo Actual | | | | CUENTA |

| PAGOS REALIZADOS | | | | | | |
|------------------|---------|----------------|----------------|--------|--------|-------------|
| VENCIMIENTOS | CAPITAL | INTERES NORMAL | INT. MORATORIO | GASTOS | I.V.A. | TOTAL PAGOS |
| | | | | | | |

Es importante proporcionar el No. de Referencia Personal: _____ en ventanilla para identificar su pago.

El importe a Pagar deberá estar acreditado al día 30 de Septiembre, por lo que pedimos a usted tomar en cuenta si el depósito se efectuará con cheque de otro banco.

Agradeciendo su atención.

Atentamente

FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BCS

Unidad Especializada de Atención a Usuarios.- Blvd. Constituyentes de 1975 #204 . Teléfono 6121234016 Ext. 3
Horario de Lunes a Viernes de 08:00 a 15:00 hrs.

C.c.p. Expediente _____

FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BCS

Teléfono: 6121234016 Ext. 3 E-mail: _____

OFICIO DE REQUERIMIENTO DE REINTEGRO POR INCUMPLIMIENTO EN CONDICIONES DEL CONTRATO DE CREDITO.

La Paz, B.C.S., de _____ de _____
EXR. _____

C.
CALLE:
COL.
LA PAZ, B.C.S.
PRESENTE.

En relación al préstamo que se le otorgó con fecha _____ a través del Programa _____ por la cantidad de \$ _____ (pesos 00/100 M.N.) en virtud de no haber dado cumplimiento al destino y comprobación del crédito de acuerdo a la cláusula _____ del contrato firmado, por este conducto le solicitamos la devolución del recurso con sus accesorios, ya que de acuerdo a lo pactado se considera como incumplimiento en la aplicación del mismo.

Sin más por el momento, agradeciendo de antemano su atención y espero contar con su presencia.

A t e n t a m e n t e.

Director General.

C.C.P. expediente

REQUERIMIENTO COBRANZA EXTRAJUDICIAL

GOBIERNO DE BAJA CALIFORNIA SUR
FONDO SOCIAL PARA EL DESARROLLO DE BAJA CALIFORNIA SUR
DEPARTAMENTO DE COBRANZA

La Paz, B.C.S., XX de XXXXXXXXXX de XXXX.

ACREDITADO:
DOMICLIO:

PRESENTE.

Por este conducto le estamos requiriendo el pago del saldo total del crédito que presenta a la fecha, ya que no dio cumplimiento al calendario de pagos establecido por ambas partes, presentado un saldo al día de hoy por la cantidad de \$0.00 (SON: PESOS 00/100 m.n), Considerándose los siguientes conceptos:

| | |
|----------------|----|
| CAPITAL | \$ |
| INTS. NORMALES | \$ |
| MORATORIOS | \$ |
| TOTAL | \$ |

Razón por lo cual lo invitamos a que pase a liquidar dicho adeudo en los próximos cinco días hábiles, de lo contrario le informamos que será turnado al departamento jurídico para la recuperación por la vía que corresponda con el fin de recuperar el financiamiento otorgado, haciéndole de su conocimiento que todos los gastos que se generaren deberán ser cubiertos por el acreditado.

Sin otro particular por el momento, me es grato quedar a sus órdenes para cualquier duda o comentario al respecto.

ATENTAMENTE.

JEFE DE CUENTAS POR COBRAR.

C.C.P. Expediente.

Blvd. Constituyentes de 1975 # 204, Fraccionamiento Fidepaz, La paz, B.C.Sur., C.p. 23094
Tels. (612) 123-42-37 y 123-40-16 ext. 607 E-mail: Ubaldo.cota@bcs.gob.mx
