



Proceso Sustantivo: Créditos Hipotecarios

Nombre del Procedimiento: Emisión de Recibos “C” de Créditos Hipotecarios, con motivo de Devoluciones de Cobros Indevidos.

Objetivo General: Emitir los recibos “C”, con motivo de la devolución de descuentos indebidos del crédito hipotecario, para registrar y/o ajustar la liquidación, a fin de que no perdure saldo a favor.

Descripción Narrativa:

No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios	Recibe del derechohabiente el último pago, su identificación oficial vigente y recibos de pagos vía nómina en el que se refleje el cobro indebido.	5 minutos
2		Consulta la información del derechohabiente en el Sistema Integral de Prestaciones para determinar el importe de la devolución.	15 minutos
3	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento a Créditos Hipotecarios (Técnico Operativo)	Analiza en el Sistema Integral de Prestaciones las amortizaciones y el saldo del crédito hipotecario del derechohabiente para verificar el importe a devolver.	15 minutos
4		Elabora y genera en el Sistema Integral de Prestaciones el recibo “C” con el importe a devolver.	15 minutos
5	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios	Imprime las amortizaciones y anexa recibos que sirven como soporte para la devolución e imprime el recibo “C” y lo rubrica.	15 minutos
6		Envía recibo “C”, junto con la documentación soporte a la Subgerencia de Créditos para autorización.	30 minutos
7	Subgerencia de Créditos	Envía recibo “C”, junto con la documentación soporte a la Jefatura de Unidad Departamental de Tesorería.	30 minutos
8	Jefatura de Unidad Departamental de Tesorería	Recibe el Recibo C con la documentación soporte, firma, otorga visto bueno y envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios.	30 minutos
9	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios	Recibe el recibo “C”, junto con la documentación soporte.	10 minutos
10		Indica al derechohabiente que pase a cajas por su pago.	5 minutos
		¿El importe es menor a \$1,000.00 pesos M.N.?	
		No	



No.	Actor	Actividad	Tiempo
11	Líder Coordinador de Proyectos de Egresos	Elabora cheque con base al recibo "C", incluyendo los asientos contables y la póliza del cheque.	10 minutos
12		Recaba firma y entrega cheque al derechohabiente.	5 minutos
		Conecta con el fin del procedimiento.	
		Si	
13		Realiza la devolución y recaba firma del derechohabiente en el recibo "C".	10 minutos
14		Registra en el Sistema Integral de Prestaciones la amortización en el estado de cuenta correspondiente.	10 minutos
15		Entrega copia del recibo pagado al derechohabiente.	5 minutos
16		Realiza una conciliación diaria con la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios, de recibos "C", pagados y cancelados.	1 hora
17		Entrega copias de los recibos "C" pagados a la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios.	10 minutos
18	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios	Recibe las copias de los recibos "C".	15 minutos
19	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento a Créditos Hipotecarios	Ordena los recibos "C", por número de expediente de derechohabiente y los archiva para su resguardo.	1 hora
20		Elabora mediante el Sistema Integral de Prestaciones un reporte mensual en el que se incluyen todos los pagos mediante recibo "C" y lo envía a las Jefaturas de Unidad Departamental de Contabilidad y Registro y de Control Presupuestal.	1 hora
Fin del procedimiento			
Tiempo aproximado del procedimiento: 1 día hábil			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			

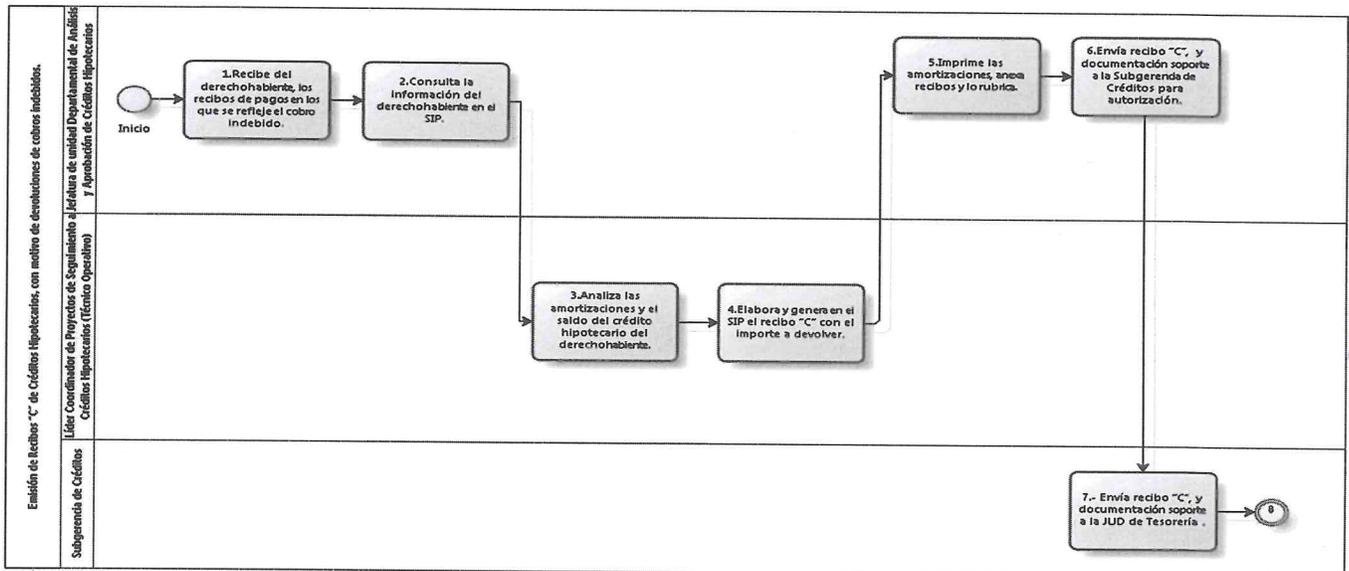
Aspectos a considerar:

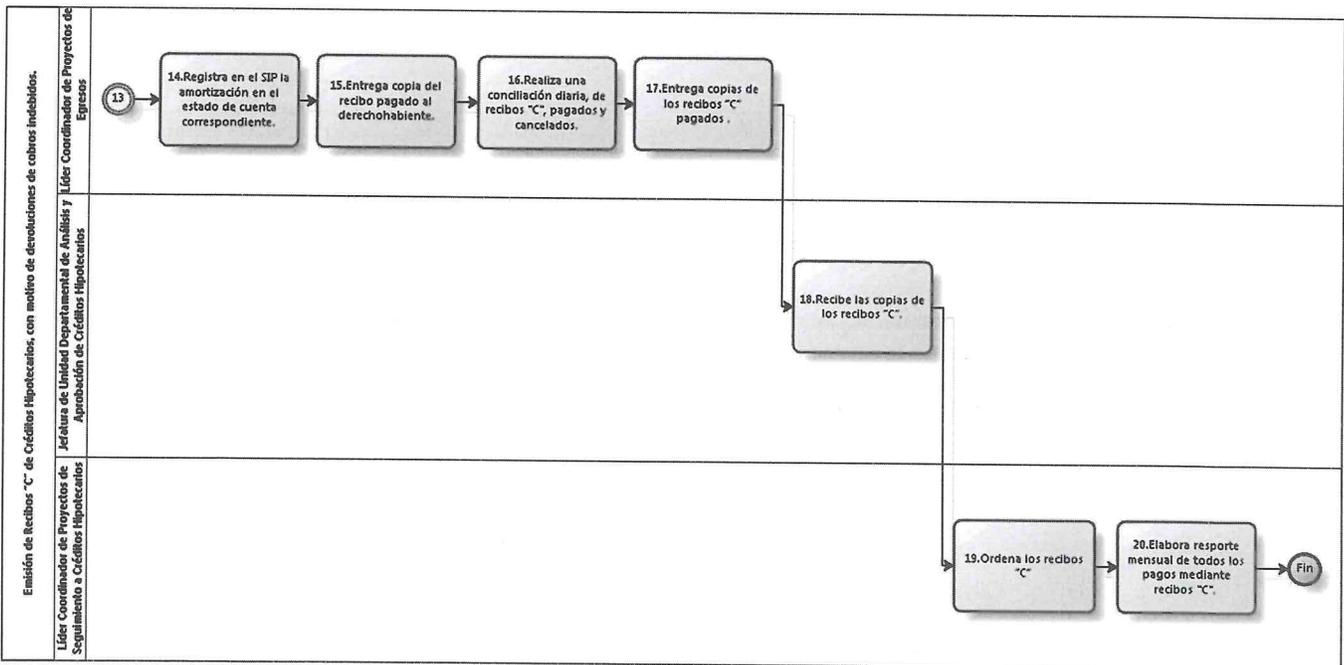
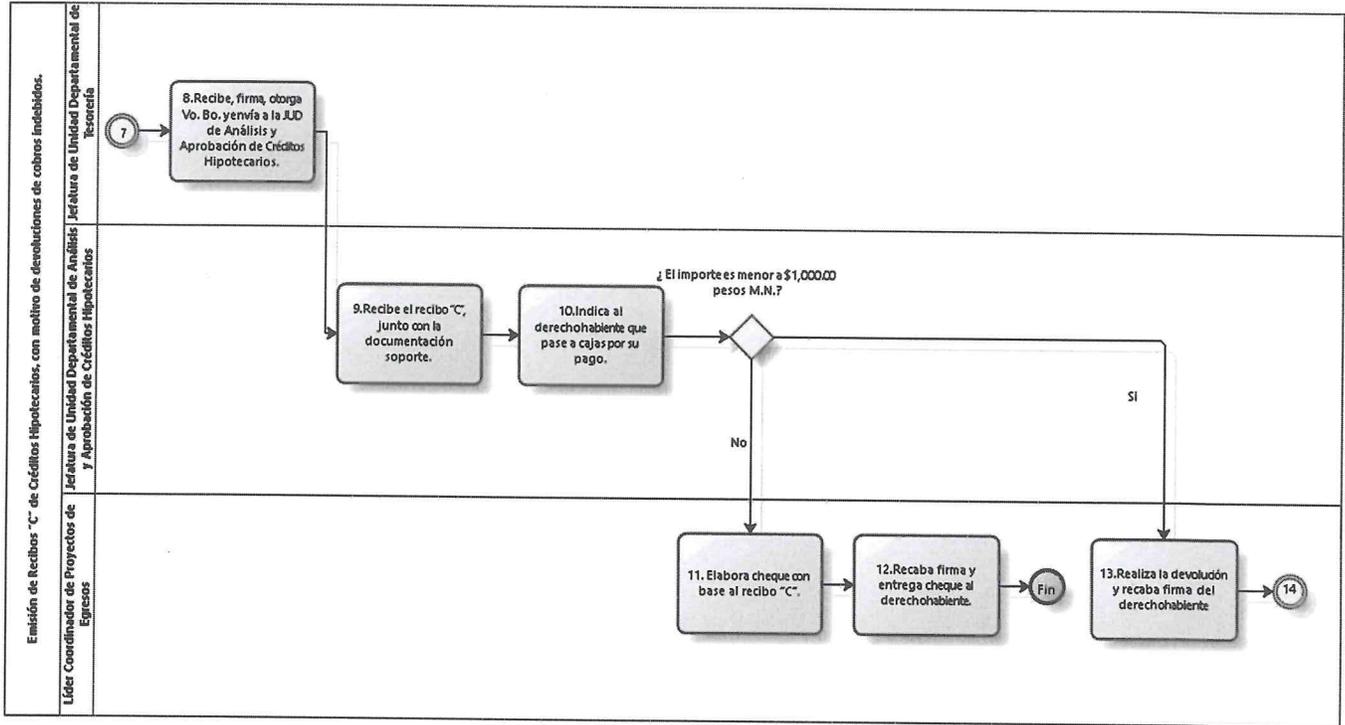
1. La Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios, por medio de su personal adscrito, será la encargada de emitir los recibos "C", de devolución por descuentos indebidos de los Créditos Hipotecarios.
2. Se denominarán derechohabientes a aquellos elementos que estén adscritos a la Secretaría de Seguridad Ciudadana (SSC), Policía Bancaria e Industrial (PBI), Heroico Cuerpo de Bomberos (HCB), Pensionados y Jubilados.



3. La Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios y su personal de apoyo, tendrán la obligación de informar de manera clara y específica al derechohabiente, respecto de la devolución que se realizará.
4. La devolución mediante un recibo "C", deberá realizarse cuando exista saldo a favor del derechohabiente del crédito hipotecario, mismo que se encuentra ya liquidado y previo exhibición de los originales de identificación oficial, así como los recibos de pago para su cotejo, en los que se observen los descuentos indebidos.
5. Es responsabilidad de la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos Hipotecarios, llevar el control de los recibos "C", que se emitan.
6. Es responsabilidad de la Subgerencia de Créditos, coordinarse con las otras Unidades Administrativas que intervengan en la autorización, registro y/o visto bueno, para la devolución de los descuentos indebidos, llamados recibo "C".

Diagramas de flujo:

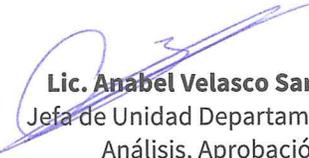




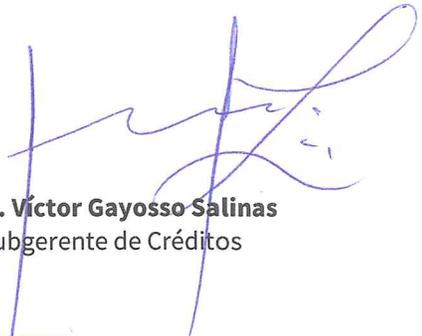


MANUAL ADMINISTRATIVO

VALIDÓ


Lic. Anabel Velasco Santiago

Jefa de Unidad Departamental de
Análisis, Aprobación y
Trámite de Créditos Hipotecarios


Mtro. Víctor Gayosso Salinas

Subgerente de Créditos



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Administración y Finanzas.
Subsecretaría de Capital Humano y Administración
Coordinación General de Evaluación,
Modernización y Desarrollo Administrativo.