



Proceso Sustantivo: Créditos a Corto Plazo.

Nombre del Procedimiento: Llamadas Telefónicas para regularizar Créditos a Corto Plazo en Mora de Pago.

Objetivo: Realizar llamadas telefónicas para invitar a los acreditados en mora de pago, a regularizar su situación crediticia.

Descripción Narrativa:

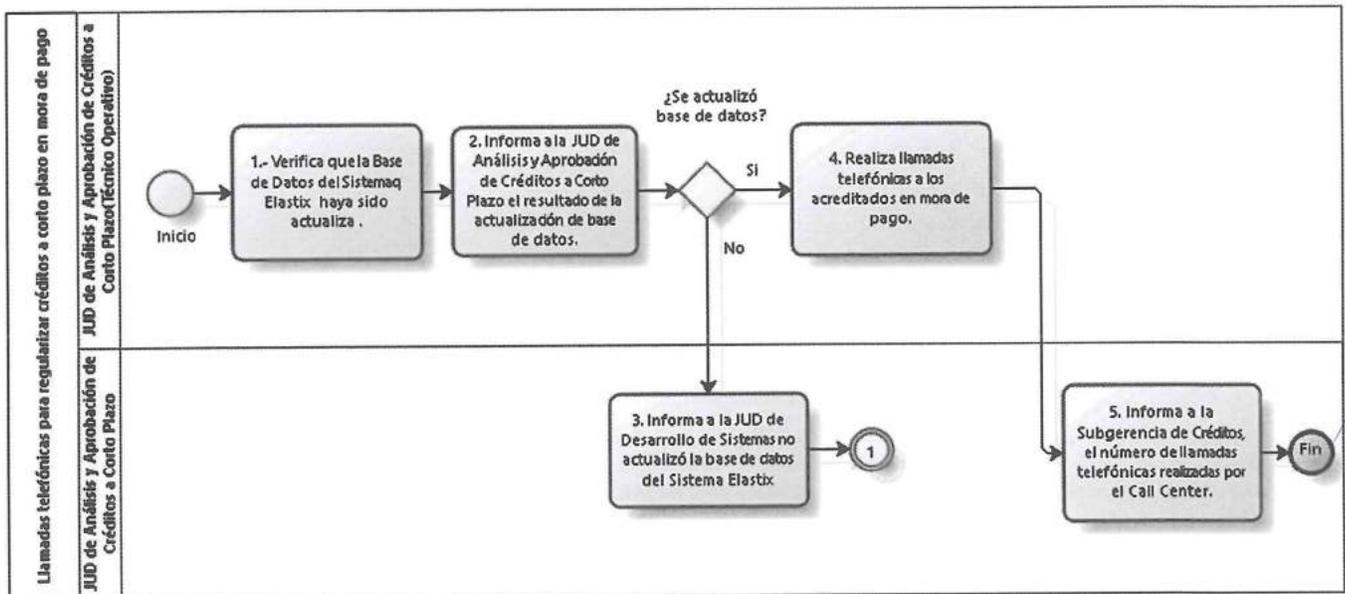
No.	Actor	Actividad	Tiempo
1	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos a Corto Plazo (Técnico Operativo)	Verifica mensualmente que la base de datos del Sistema Elastix, haya sido actualizada por la JUD de Desarrollo de Sistemas, con registros del SIP de Créditos a Corto Plazo con saldo deudor, con una o más quincenas no amortizadas y que cuenten con número telefónico del acreditado.	15 minutos
2		Informa a la JUD de Análisis y Aprobación de Créditos a Corto Plazo el resultado de la actualización de base de datos.	5 minutos
		¿Se actualizo base de datos?	
		No	
3	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos a Corto Plazo	Informa a la JUD de Desarrollo de Sistemas que no se ha actualizado la base de datos del Sistema Elastix.	5 minutos
		Conecta con Actividad 1	
		Si	
4	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos a Corto Plazo (Técnico Operativo)	Realiza llamadas telefónicas a los acreditados en mora de pago, para invitarlos a regularizar su situación crediticia.	5 minutos
5	Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Aprobación de Créditos a Corto Plazo	Informa a la Subgerencia de Créditos, mediante memorándum el número de llamadas telefónicas realizadas por el personal operativo del Call Center.	1 hora
Fin de Procedimiento			
Tiempo aproximado de ejecución: 1 día hábil.			
Plazo o Periodo normativo-administrativo máximo de atención o resolución: N/A			



Aspectos a considerar:

1. El proceso de otorgamiento de créditos a corto plazo, debe apegarse a lo establecido en la normatividad vigente de la Caja.
2. El SIP actualiza de forma automática el campo de "Última Quincena Amortizada", correspondientes a créditos a corto plazo, con este campo se determinan los créditos en cartera vencida.
3. En caso de que el acreditado efectúe pagos a su créditos a corto plazo, mediante los diferentes tipos de amortización como son: Retiro Voluntario, Primera Paga de Pensión, Recibos A o descuentos vía nómina de Elementos y de Pensionados, el SIP actualizará de forma automática el campo de "Última Quincena Amortizada", mismo que servirá de base para determinar los créditos a corto plazo en cartera vencida.
4. Cuando que el acreditado no amortice a su préstamo a corto plazo, se generará un interés moratorio de acuerdo a la normatividad vigente, mismo que se calculara hasta 3 años posteriores a la fecha de vencimiento del crédito.
5. Se entiende por SIP: Sistema Integral de Prestaciones.
6. Se entiende por JUD: Jefatura de Unidad Departamental.

Diagrama de flujo:





MANUAL ADMINISTRATIVO

VALIDÓ



Daniel Ramírez Valdivia
Jefe de Unidad Departamental
de Análisis y Aprobación
de Créditos a Corto Plazo



Mtro. Víctor Gayosso Salinas
Subgerente de Créditos

