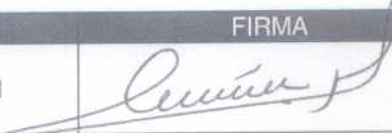



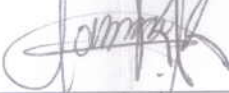


INDICACIONES:

Por disposición de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de la Dirección General de Afianzadora Sofimex, S.A. y del Comité de Organización y Procedimientos de Afianzadora Sofimex, S.A., el presente Manual se deberá revisar una vez al año y firmar la responsiva correspondiente antes del mes de Agosto 2009. En caso de existir modificación o actualización es obligación de todos los empleados notificarla al Director del área y al Comité de Organización y Procedimientos a través de correo electrónico ya que en el mes de enero de cada año se llevarán a cabo las auditorías a los procedimientos.

Asimismo, se hace de su conocimiento la responsabilidad absoluta de cada empleado de Afianzadora Sofimex, S.A. que firma el presente Manual de Procedimientos de: conocer, actualizar y aprobar que lo establecido en el Manual de Procedimientos es apegado a la realidad, ya que sin previo aviso el área de Auditoría Interna o en su caso el propio Comité de Organización y Procedimientos de Afianzadora Sofimex, S.A. realizará revisiones directamente en cada dirección.

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Angeles Saldaña Saldaña	Gerente de Fidelidad	
Edgar Bautista Solis	Coordinador Jurídico	
Lourdes León Ramirez	Analista de Fidelidad	
Claudia Itzel Hernández Sánchez	Ejecutivo de Expedición de Fidelidad	
Karian Azalea Lara Rodriguez	Analista Jurídico de Reclamaciones	



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE FIDELIDAD

DIRECCION COMERCIAL

Expedición: Julio 2009

INDICE

I. INTRODUCCION	3
II OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
III. MARCO JURIDICO	6
IV. POLÍTICAS	7
V. ORGANIGRAMA.....	15
VI. FUNCIONES	16
VII. PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS	21
GERENCIA DE FIDELIDAD	21
COORDINACIÓN JURÍDICA	24
ANALISTA DE FIDELIDAD	27
EJECUTIVO DE EXPEDICION	30
ANALISTA JURÍDICO DE RECLAMACIONES DE FIDELIDAD	34
VIII. FORMATOS Y ANEXOS	37
FORMATO 1: CARTA ART. 112 SECTOR PÚBLICO O PRIVADO	37
FORMATO 2: SOLICITUD PARA FIANZA DE FIDELIDAD	37
FORMATO 3: COTIZACIÓN DE FIANZAS DE FIDELIDAD.....	37
FORMATO 4: INFORME DE SISTEMAS DE CONTROL INTERNO	37

I. INTRODUCCION

La Fianza de fidelidad, es un Contrato Mercantil accesorio, regulado por la Legislación Mercantil y por los Artículos del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal suplementariamente del 2794 al 2855, conforme a lo dispuesto en los Artículos 2° y 113 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas cuyo objetivo es garantizar el daño patrimonial que sufra "EL BENEFICIARIO" como consecuencia de la conducta ilícita que ocasionen sus empleados caucionados y cuya responsabilidad penal esté debidamente comprobada.

Se considera únicamente como delitos cubiertos los siguientes:

ROBO Conforme a lo establecido por el Artículo 367 del Código Penal Federal, así como por los artículos correspondientes a la Legislación Local para el caso de delitos del orden común: Comete el delito de robo el que se apodera de una cosa ajena mueble, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley.

FRAUDE Conforme a lo establecido por el Artículo 382 del Código Penal Federal, así como por los artículos correspondientes a la Legislación Local para el caso de delitos del orden común: Comete el delito de fraude el que engañando a uno o aprovechándose del error en que éste se halla se hace ilícitamente de alguna cosa o alcanza un lucro indebido.

ABUSO DE CONFIANZA Conforme a lo establecido por el Artículo 382 del Código Penal Federal, así como por los artículos correspondientes a la Legislación Local para el caso de delitos del orden común: Al que, con perjuicio de alguien dispone para sí o para otro de cualquier cosa ajena mueble, de la que se haya transmitido la tenencia y no el dominio.

PECULADO Conforme a lo establecido por el Artículo 223 del Código Penal Federal, así como por los artículos correspondientes a la Legislación Local para el caso de delitos del orden común: Es el delito que cometen los servidores públicos que para usos propios o ajenos distraigan de su objeto dinero, valores, fincas o cualquier otra cosa perteneciente al Estado, al organismo descentralizado o algún particular, si por razón de su cargo los hubieren recibido en administración, depósito u otra causa.

ADMINISTRACIÓN FRAUDULENTA Conforme a lo establecido por el Artículo 223 del Código Penal Federal, así como por los artículos correspondientes a la Legislación Local para el caso de delitos del orden común: Al que por cualquier motivo teniendo a su cargo la administración o el cuidado de bienes ajenos con ánimo de lucro perjudique al titular de éstos, alterando las cuentas o condiciones de los contratos, haciendo aparecer operaciones o gastos inexistentes o exagerando los reales, ocultando o reteniendo valores o empleándolos indebidamente.

Las fianzas de fidelidad a su vez se dividen en los siguientes apartados:

FIANZA INDIVIDUAL: Cubre las responsabilidades de un solo empleados, el cual puede desarrollar funciones administrativas, ventas, comisión mercantil, agente de fianzas o seguros, operando un monto individual de acuerdo a sus responsabilidades y riesgo del propio puesto.

FIANZA DE CÉDULA: Cubre de dos empleados en adelante, pudiendo cubrir a personal administrativo, vendedores, comisionistas, agentes de seguros y fianzas, cada uno con su monto individual afianzado de acuerdo a su propio riesgo.

FIANZA GLOBAL TRADICIONAL: Esta Fianza cubre a la totalidad del personal administrativo, vendedores que no manejen dinero (levanta Pedidos) y obreros, operando un monto único global para todos, ya que el monto se puede agotar por en uno o varios eventos de reclamaciones. Cubre también Compañías Filiales y Sucursales.

FIANZA GLOBAL INTEGRAL: Esta Fianza cubre a la totalidad del personal administrativo, vendedores, comisionistas, obreros y personas con funciones similares a ventas, operando un monto único global para todos, ya que el monto se puede agotar en uno o varios eventos de reclamaciones. Cubre a Compañías Filiales y Sucursales.

FIANZA DE MONTO ÚNICO PARA VENDEDORES: Esta fianza cubre a la totalidad vendedores, comisionistas o personas con funciones similares a ventas, operando un monto único global para todos, ya que el monto se puede agotar en uno o varios eventos de reclamaciones. Cubre a Compañías Filiales y Sucursales.

II OBJETIVO Y ALCANCE DEL MANUAL

Presentar el marco normativo y los procedimientos administrativos que permitan guiar la ejecución de los métodos de trabajo, obtener una eficiencia general en la realización de las actividades y lograr un mejor aprovechamiento de los recursos con que cuenta el área, para el cumplimiento de sus funciones.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Servir como herramienta en el adiestramiento y capacitación del personal de nuevo ingreso al área.
2. Establecer y delimitar las funciones de cada uno de los integrantes del área de la Gerencia de Fidelidad
3. Establecer los lineamientos generales para la participación del personal con base en las funciones y atribuciones aquí definidas.
4. Establecer los elementos de control que permitirán a SOFIMEX alcanzar la eficiencia operativa y la maximización del rendimiento, apegándose a las políticas y procedimientos que en el presente manual se describen.

III. MARCO JURIDICO

- Código de Comercio, aplicado de manera supletoria para todo lo que no se encuentre previsto por la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
- Lo establecido por los Artículos 2794 al 2855 del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal
- Artículos 2°, 5° Fracción I, 22, 93, 112, 113 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas
- Disposiciones de Carácter General, emitidas por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.
- Circulares emitidas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

IV. POLÍTICAS

Se celebrará un contrato de FIANZA DE FIDELIDAD, en donde la Afianzadora, se constituirá como fiadora ante “EL BENEFICIARIO” el cual se indica en la “CARATULA UNICA DE FIDELIDAD” y que forma parte integral del CONTRATO, el cual se registrará bajo las siguientes declaraciones y cláusulas.

DECLARACIONES

- I. “**LA AFIANZADORA**” manifiesta que el “**EL BENEFICIARIO**”, al momento de contratar su Póliza deberá especificar el tipo de cobertura que podrá ser: Individual, Cédula, Cobertura Combinada, Global y Monto Único para Vendedores, las dos últimas en sus tres modalidades que son: Tradicional, Responsabilidad Limitadas y Estratos.
- II. Declara “**LA AFIANZADORA**” que la Fianza de Fidelidad cuenta con las coberturas adicionales de: Incremento Automático de Monto en todos sus tipos: con Exceso de Pérdida que opera sólo en las Fianzas Globales y Monto Único para Vendedores, ambas en sus tres modalidades, Tarjeta de Crédito Empresarial, para todos sus tipos, mismas que podrán ser excluidas a petición del propio **BENEFICIARIO** al momento de contratar la Fianza.
- III. “**LA AFIANZADORA**” manifiesta que la Fianza de Fidelidad en cualquiera de sus modalidades garantiza el resarcimiento del daño patrimonial que cause algún empleado, vendedor u obrero caucionado, según sea el tipo de fianza, que por sí o en convivencia con otras personas ajenas o no a “**EL BENEFICIARIO**” cometan cualquiera de los delitos tales como: robo, fraude, abuso de confianza, peculado, administración fraudulenta, en bienes de su propiedad de cualquier naturaleza que a éste le hayan sido confiados y de los cuales sea legalmente responsable. Pero “**LA AFIANZADORA**” sólo responderá por los delitos que así sean determinados por la Autoridad correspondiente, pero sólo y exclusivamente de los empleados de “**EL BENEFICIARIO**” y únicamente hasta por el momento afianzado.
- IV. “**LA AFIANZADORA**” manifiesta que la Fianza no excederá en ningún caso del monto expresado en la Carátula Única de Fidelidad, o en la relación que se anexa a la Póliza o en los que en futuro se incluyan mediante los avisos de aceptación o modificación y que vienen a formar parte integrante de la Póliza.
- V. “**EL BENEFICIARIO**” manifiesta estar de acuerdo con las cuatro declaraciones que anteceden.
- VI. “**EL BENEFICIARIO**” y “**LA AFIANZADORA**” manifiestan su voluntad, la cual otorgan sin vicios en el consentimiento y libre elección para suscribir el contrato, el cual se registrará bajo las cláusulas que para su fin se determinaron y fueron autorizadas por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y a continuación se mencionan:

CLAUSULAS

1. Para que “**LA AFIANZADORA**” cubra a “**EL BENEFICIARIO**” las responsabilidades establecidas en la fianza, se requiere:
 - a) Que para todos los tipos de Fianzas de Fidelidad “**EL BENEFICIARIO**” compruebe a “**LA AFIANZADORA**” la relación laboral de él con los responsables de la pérdida, bien sea mediante contrato de trabajo, constancia de inscripción al Instituto Mexicano del Seguro Social, ISSSTE, etc., recibos de remuneraciones que se le hubieran pagado o algún otro documento que fehacientemente lo demuestre.
 - b) Que la pérdida de que sea responsable “**EL FIADO**” ocurra durante la vigencia del tipo de Fianza de Fidelidad correspondiente y se descubra a más tardar dentro del plazo perentorio, de sesenta días naturales inmediatamente siguientes a la terminación total o individual de la caución, y que “**EL BENEFICIARIO**” dé aviso por escrito de dicha pérdida a “**LA AFIANZADORA**” por la vía o conducto más rápido ya sea en su Oficina Matriz ubicada en la ciudad de México, Distrito Federal o en sus sucursales y Oficinas de Servicio, dentro de los diez días naturales inmediatamente siguientes al descubrimiento de la conducta ilícita.
 - c) Que la reclamación la presente “**EL BENEFICIARIO**” por escrito a “**LA AFIANZADORA**” en su Oficina Matriz, Sucursales u Oficinas de Servicio dentro de los sesenta días naturales inmediatamente siguientes a la fecha en que se presentó el aviso antes mencionado .

- d) La reclamación deberá especificar las partidas, fechas de las pérdidas y proporcionar los elementos comprobatorios de las mismas, para lo cual "LA AFIANZADORA" tendrá derecho a inspeccionar los libros, cuentas y documentos que tengan relación con la responsabilidad que se reclama.
- e) Que "EL BENEFICIARIO" entregue a "LA AFIANZADORA" dentro del término establecido en el inciso "c", copia certificada de la denuncia o querrela contra "EL FIADO", según sea el caso, poniendo a disposición de la Autoridad los elementos que conduzcan a la comprobación del monto de la responsabilidad imputada efectuando la ratificación correspondiente ante las Autoridades Competentes. "EL BENEFICIARIO" deberá proceder o en su caso, intervenir con toda diligencia en la averiguación previa respectiva y, de solicitarlo por escrito "LA AFIANZADORA", también intervendrá en el proceso penal. En el caso de que las responsabilidades imputadas no estén debidamente comprobadas, "LA AFIANZADORA" podrá exigir a "EL BENEFICIARIO" la copia de la averiguación previa certificada por la Autoridad Judicial correspondiente, que demuestre que existe auto de formal prisión, el cual deberá ser entregado a "LA AFIANZADORA" dentro de los 90 días naturales siguientes, contados a partir de la fecha en que se solicitó por escrito a "EL BENEFICIARIO".
- f) Que el delito se haya cometido mientras "EL FIADO" desempeñare el puesto, cargo, empleo o funciones indicados en la relación proporcionada a "LA AFIANZADORA" por "EL BENEFICIARIO" hubiere dado aviso por escrito de este cambio a "LA AFIANZADORA", y está lo hubiere aceptado expresamente en lo que se refiere a los tipos de fianza con Caucción Individual.
- g) Que "EL BENEFICIARIO" haya pagado a "LA AFIANZADORA" la prima correspondiente, dentro de los treinta días siguientes a la fecha de su expedición.
- h) Que en caso de que "LA AFIANZADORA" pudiera negociar con "EL FIADO" y éste estuviere de acuerdo, abandonará a la pérdida que le ocasionó a "EL BENEFICIARIO" el monto de sus derechos pecuniarios, entendiéndose como tal, la parte proporcional que le corresponda: aguinaldo, prima vacacional, comisión, etc.; en este caso el monto de la reclamación se verá disminuido en proporción de estos derechos adquiridos por el empleado.
- i) Para todos los tipos de Fianza, cuando el monto de la reclamación sea de un 20% del monto global de la Fianza o de la caución individual, "EL BENEFICIARIO" podrá optar por la no presentación de la denuncia o querrela, siempre y cuando ese 20% de la reclamación no supere la cantidad de \$100,000.00 y solicitando por escrito a "LA AFIANZADORA" para la no presentación de la denuncia o querrela, caso en que automáticamente operará un deducible del 20% (veinte por ciento) sobre el monto de la pérdida para "EL BENEFICIARIO" una vez que hubiere sido comprobada la reclamación, no obstante, lo anterior cuando "LA AFIANZADORA" por cualquier causa lo estime conveniente podrá exigir a "EL BENEFICIARIO" la presentación de la denuncia o querrela debidamente integrada con sus elementos de prueba ante la representación social. Para el caso de que "EL BENEFICIARIO" no presente el aviso o la Reclamación dentro de los plazos a que se refieren los incisos "b" y "c", estará obligado a que al formular su Reclamación, demuestre que existe auto de formal prisión, mediante la copia de la averiguación previa certificado por la Autoridad Judicial correspondiente.

TERMINOS Y CONDICIONES DE PAGOS

2. De conformidad con el artículo 93 de la ley de federal de fianzas las afianzadora dispondrá de un plazo de 30 días naturales, con todos apartir de la fecha en que quede integrada la reclamación para proceder a su pago, o en el caso para comunicar por escrito al beneficiario, la razones, causas o motivos de su improcedencia.

APLICACIÓN DE DEDUCIBLES

En caso de las Fianzas de Monto Único para Vendedores, del monto a pagar de la reclamación se disminuirá el 10% (diez por ciento) por concepto de "deducible" a cargo de "EL BENEFICIARIO" cuando el daño para "LA AFIANZADORA" sea hasta \$100,000.00; EL 15% (quince por ciento) cuando sea \$10,001.00 hasta \$20,000.00 y el 20% (veinte por ciento) de \$20,001.00 en adelante. Una vez efectuado el pago por concepto de reclamación, "EL BENEFICIARIO" estará obligado a vigilar la prosecución del proceso penal hasta su culminación, esto en virtud de que en caso de que el "EL FIADO" obtenga su libertad ya sea porque el Ministerio Público no ejerza acción penal en su contra, o en su caso el juez que conozca la causa penal dicte Auto de Libertad en forma inicial o revocando el Auto de Formal Prisión que se hubiere emitido, por apelación o amparo, así como también mediante incidente de la libertad por desvanecimiento de datos o sentencia

absolutoria, "EL BENEFICIARIO" estará obligado a devolver el importe que "LA AFIANZADORA" hubiere cubierto, más los intereses al tipo legal que se causen a partir de la fecha de pago, hasta el momento de la restitución total del monto.

GASTOS

3. Los gastos y honorarios de los abogados de "EL BENEFICIARIO" causados hasta la obtención del auto de formal prisión, será por cuenta de "EL BENEFICIARIO"; sin embargo, si "LA AFIANZADORA" hace uso del derecho que le concede la Cláusula Cuarta los gastos se pagarán en proporción a las respectivas erogaciones o daños. Se considera como daño para "LA AFIANZADORA" el monto de las cantidades que conforme a esta Fianza hubiere pagado obtuviere que pagar a "EL BENEFICIARIO" las cantidades que superen el monto de la Fianza y que no le son cubiertas por el mismo.

FACULTAD PARA DESIGNAR ABOGADO

4. Se deberá hacer una solicitud por escrito dirigida a "EL BENEFICIARIO" en la cual le otorgue al abogado que la Afianzadora designe, poder amplio y suficiente para la consecución de la denuncia o querrela que se instaure: asimismo se obliga a que proporcione los documentos correspondientes que conduzcan a la obtención de la sentencia condenatoria.

RESPONSABILIDAD FUERA DE LA FIANZA

5. Quedan expresamente excluidas las responsabilidades derivadas de:
 - a) Hechos delictuosos de "EL FIADO" ocurridos antes del inicio de la vigencia de su caución o después de la terminación de la vigencia de esta caución.
 - b) Aplicaciones hechas por "EL BENEFICIARIO" o por "EL FIADO" infiel, para cubrir adeudos o desfalcos preexistentes al inicio de la caución.
 - c) Créditos de cualquier naturaleza que "EL BENEFICIARIO" o un tercero hayan concedido a "EL FIADO"
 - d) El uso de tarjetas de Crédito Empresarial, en caso de no contar con la cobertura adicional.
 - e) Extravíos que no puedan atribuirse ni probarse a cargo de alguna de las personas caucionadas bajo la Fianza de Fidelidad.
 - f) Pérdidas ocasionadas por empleados que desempeñen dualidad de funciones como por ejemplo: labores de contabilidad, conjuntamente con manejo de fondos, o de aquellos que como custodios permanentes de documentos por cobrar, sean a la vez recibidores de los fondos o valores producto de los mismos y, también de aquellos empleados que como encargados de elaborar las nóminas o listas de raya, sean a su vez pagadores de las mismas.
 - g) (Opera solo en Fianzas Globales). Hechos delictuosos cometidos por agentes, vendedores o comisionistas que por error, inadvertencia o cualquier otra causa pudieron haberse incluido en esta póliza, sin que "LA AFIANZADORA" esté obligada a rechazar las inclusiones por ser nulas de origen.
 - h) (Opera solo en Fianzas Globales). El personal que preste sus servicios a "EL BENEFICIARIO" en agencia o sucursales, si a la contratación de la Fianza Global, no se manifestó por parte de "EL BENEFICIARIO" o "LA AFIANZADORA" la existencia de éstas, o bien si después de la contratación se establecieron y "EL BENEFICIARIO" no dio aviso para que "LA AFIANZADORA" diera su consentimiento para caucionar a dichos empleados.
 - i) Hechos derivados de la no observancia a los Sistemas de Control Interno que se hayan declarado vigentes al momento de entrar en vigor la fianza.

RECUPERACIONES

6. Las recuperaciones que obtengan "EL BENEFICIARIO" o "LA AFIANZADORA" se aplicarán en proporción a sus respectivos daños, igual procedimiento se observará en cuanto a los gastos, efectiva y directamente erogados para obtenerlas, en la inteligencia de que si el pago estuviere pendiente de hacerse por "LA AFIANZADORA" la recuperación disminuirá proporcionalmente el monto de su responsabilidad. Una vez efectuado el pago por "LA AFIANZADORA", si el importe de las responsabilidades a cargo de "EL FIADO" infiel fuere igual o menor al importe de la caución las cantidades o valores que se recuperen se aplicarán a favor de "LA AFIANZADORA", si el importe de las responsabilidades a cargo de "EL FIADO" fuere mayor al importe de la caución, las cantidades o valores que se recuperen se aplicarán en partes proporcionales de acuerdo a los daños de cada uno.

REQUISITOS DE LA CAUCIÓN

7. "EL BENEFICIARIO" estará obligado a llenar y entregar a "LA AFIANZADORA" un informe de Sistemas de Control Interno (modelo impreso) que se proporcionará a "EL BENEFICIARIO" para tal fin, y responde a la veracidad de los datos proporcionados por él o en su nombre y asimismo será responsable de la observancia de los Sistemas de Control Interno, que para su funcionamiento interior, haya declarado vigentes al momento de entrar en vigor la Fianza de Fidelidad en cualquiera de sus tipos con las adiciones y modificaciones que posteriormente se adopten, lo cual se hará del conocimiento de "LA AFIANZADORA" por escrito, tan luego se implanten.

Para efectos de la Fianza Global en sus tres modalidades: Tradicional, Responsabilidades Limitadas y Estratos, "EL BENEFICIARIO" se obligará a conservar y tener a disposición de "LA AFIANZADORA" para cuando ésta lo considere necesario, constancias de contratación y datos suficientes para identificación y localización de todas y cada una de las personas que se incluyan en las Fianzas siendo tales datos cuando menos los referentes a su último domicilio, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, estado civil, nombre del cónyuge en su caso, nombre y domicilio de sus padres, y nombre y domicilio de otros parientes cercanos.

A excepción de la Fianza Global Tradicional, los FIADOS incluidos en la relación inicial, quedarán caucionados a partir de la vigencia de la Fianza de Fidelidad en cualquiera de sus tipos pero si "EL BENEFICIARIO" no envía a "LA AFIANZADORA", para el caso de vendedores y empleados con cauciones individuales dentro de los quince días siguientes a la fecha de su expedición debidamente requisitados y firmados los contratos solicitud por "EL (LOS) FIADO(S)" modelo impreso que para tal fin se proporcionará a "EL BENEFICIARIO", la caución de "EL FIADO" quedará automáticamente terminada en la fecha de expiración del citado plazo de quince días y releva a "LA AFIANZADORA" de toda responsabilidad por hechos delictivos posteriores cometidos por "EL FIADO".

En Fianza Global y Monto Único para Vendedores, en ambos casos en sus tres modalidades, "EL BENEFICIARIO" se obliga a solicitar la inclusión para su contratación a todo el personal que conforma a la Empresa, ya sea Administrativo o de Ventas siendo opcional el afianzamiento de personas que laboren con carácter de Obreros. Para efectos de la contratación de cualquiera de estos tipos de Fianza, "EL BENEFICIARIO" manifiesta bajo protesta de decir verdad que la totalidad del personal Administrativo, Obrero y Vendedores es el que dio a conocer en el informe de Sistemas de Control Interno, asimismo, "EL BENEFICIARIO" se obliga a informar a "LA AFIANZADORA" para efectos de prórroga, sobre el número de empleados que en ese momento constituyan la totalidad de su personal Administrativo, Obreros si optó por su inclusión dentro de la caución y de los Vendedores.

Queda expresamente establecido que la falta de veracidad acerca del número de personas reportadas por "EL BENEFICIARIO" a "LA AFIANZADORA" causará la invalidez del Contrato de Fianza de Fidelidad de acuerdo con el artículo 1813 del Código Civil para el Distrito Federal en Materia Común y para toda la República en Materia Federal de aplicación supletoria en los términos de los Artículos 2° del Código de Comercio y 113 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

Para los efectos de este "Clausulado", se considera como Obrero a toda la persona que desempeña labores de índole exclusivamente manual, sin relación alguna con las de carácter administrativo o con las inherentes al almacenaje, transporte, recibos, entrega o cobranza de mercancía o valores. (Opera sólo para la Fianza de Cobertura Combinada). Se establece un Monto Máximo a pagar, el cual se determinará de acuerdo a la siguiente tabla:

FIADOS TOPE MÁXIMO

De 11 a 204 cauciones promedio

De 21 a 306 cauciones promedio

De 31 a 508 cauciones promedio

De 51 a 10010 cauciones promedio

De 101 en adelante 10% de la suma de las cauciones

La caución promedio será la que resulte al dividir la suma de las cauciones individuales entre el número de empleados afianzados, que como mínimo deben ser 11 (once). Para el personal de nuevo ingreso al servicio de "EL BENEFICIARIO", "LA AFIANZADORA" podrá afianzarlas. Para tal efecto en el caso de empleados con caucionamiento individual, "EL BENEFICIARIO" deberá dar aviso por escrito a la Oficina Matriz ubicadas en la Ciudad de México, D.F., o en las Sucursales y Oficinas de Servicio, proporcionando los siguientes datos: nombre del FIADO con apellidos paterno y materno, puesto que ocupa o vaya a

ocupar, número de Registro Federal de Contribuyentes y el monto de la caución individual. De igual manera cuando en este tipo de Fianza, se den casos de promoción, cambios de puestos o aumento de garantía, "EL BENEFICIARIO" deberá dar aviso por escrito a "LA AFIANZADORA" en inteligencia de que cualquier nueva caución o modificación a las ya existentes, entrarán en vigor a partir de la fecha en que "LA AFIANZADORA" exprese por escrito su aceptación.

Con el aviso de alta, a lo sumo quince días después de la aceptación se entregarán a "LA AFIANZADORA" debidamente suscrito y llenado el Contrato Solicitud, antes mencionado en el tercer párrafo de esta cláusula; la omisión de este requisito será motivo de terminación automática de la nueva caución al expirar el citado plazo de quince días.

Para el caso de Fianza Global Tradicional, no será necesario que "EL BENEFICIARIO" reporte "Altas y Bajas" durante la vigencia de la Fianza y es opcional para "EL BENEFICIARIO" que sus empleados requirieran y firmen el Contrato Solicitud.

Para el caso de Fianzas Globales y Monto Único para Vendedores de Responsabilidades Limitadas y Estratos, se caucionarán a los empleados en el Nivel y Estrato que por medio de una relación nos indique "EL BENEFICIARIO", asignado los porcentajes establecidos en número de empleados y monto que acepta cada Nivel y Estrato. "EL BENEFICIARIO" deberá reportar los movimientos de Altas y Bajas y cambios de Nivel y Estrato. En el caso de la Fianza de Monto Único para Vendedores, en sus tres modalidades, cuando se trate de caucionar a vendedores de nuevo ingreso, deberá enviar los Contratos Solicitud, debidamente requisitados y firmados.

PRIMAS

8. "EL BENEFICIARIO" se obliga a pagar a "LA AFIANZADORA" en su oficina Matriz, Sucursales u Oficinas de Servicio, por concepto de prima anual la cantidad indicada en la Carátula Única de Fianza de Fidelidad por el (los) tipo(s) de Fianza(s) de Fidelidad contratado(s), más derechos e impuestos que deban correr a su cargo que se especifiquen en dicha Carátula.

Queda entendido que las primas que se cobren sobre las nuevas cauciones individuales que se otorguen, o aumentos en las ya aceptadas dentro del plazo de su vigencia, serán calculadas anualmente sobre el importe de la caución más el importe de derechos e impuestos de la siguiente manera:

- a. Si el Alta o Aumento ocurre dentro del primer trimestre de la vigencia de la Fianza se cobrará el 100% de la prima anual.
- b. En el Segundo trimestre se cobrará el 75%
- c. En el Tercer trimestre se cobrará el 50%
- d. En el Cuarto trimestre se cobrará el 25%
- e. Si la Baja ocurre en el primer trimestre de la Fianza se devolverá el 50% de la prima no devengada.
- f. Si la Baja ocurre en el segundo trimestre se devolverá el 25% de la Prima no devengada.
- g. Si la Baja ocurre en el segundo semestre no habrá devolución de primas.

Para todos los tipos de Fianzas de Fidelidad, si la terminación total la pide "EL BENEFICIARIO", éste tendrá derecho a una devolución proporcional de la prima neta anual, ya sea por concepto de expedición o prórroga que haya pagado "LA AFIANZADORA" por el equivalente al 50% y el 25% hasta tres y seis meses respectivamente, pero al haber transcurrido un semestre de vigencia, no habrá lugar a devolución alguna. En el caso de Fianzas Globales o de Monto Único para Vendedores, "EL BENEFICIARIO" se obliga a pagar a "LA AFIANZADORA", por cada nuevo empleado o vendedor caucionado, el 50% de la prima anual promedio por empleado o vendedor; en su caso, "LA AFIANZADORA" devolverá un 50% de dicha prima anual promedio por cualquier empleado o vendedor, que se haya dado de baja dentro de la vigencia de la misma. Al final de cada período anual de vigencia "LA AFIANZADORA" hará la liquidación que proceda, del número de empleados o vendedores que reportó inicialmente, contra la relación que proporcione "EL BENEFICIARIO" para efectos de prórroga, de acuerdo a los movimientos internos que se dieron en la misma, durante el último período de vigencia.

En cada prórroga se calculará la prima promedio que corresponda al nuevo período. Queda establecido que el cargo hecho por la inclusión de 25 personas ampara el afianzamiento de igual número de empleados o vendedores como mínimo, por lo que en caso de exceder ese número de empleados se procederá en los términos del párrafo que antecede sin que proceda cargo o devolución de prima por movimientos operados dentro del mínimo de 25 personas antes mencionado.

Si La Afianzadora diera por terminada anticipadamente la Fianza de Fidelidad en cualquiera de sus tipos, ya sea en forma total o en lo que respecta a uno o varios de sus FIADOS, devolverá a "EL BENEFICIARIO" la prima en proporción al tiempo de terminación de la cláusula anticipada del contrato no transcurrido en un plazo máximo de quince días naturales, contados a partir de la fecha en que se dé por terminada anticipadamente la Fianza de Fidelidad, sin cuyo requisito no surtirá efectos dicha terminación. Ningún caso de devolución de la parte que corresponde a la prima, comprenderá los derechos legales ni los gastos de expedición. En los casos de reinstalación automática a que se refiere la Cláusula Décima Cuarta del presente "Clausulado Único de Fianza de Fidelidad", "EL BENEFICIARIO" pagará de inmediato la prima, derechos e impuestos correspondientes que deban correr a su cargo, haciendo el cálculo respectivo a prorrata sobre el importe de la responsabilidad pagada y por el tiempo comprendido desde la fecha del descubrimiento de la pérdida hasta la terminación de la vigencia de la Fianza. En caso de pagarse alguna reclamación aplicable a cualquier tipo de Fianza de Fidelidad "EL BENEFICIARIO" solicitará la cancelación de su Fianza antes del término de vigencia, no habrá devolución de Primas.

CAUCIONES EN EXCESO DE PÉRDIDA

9. Las fianzas en Exceso se podrán otorgar en la modalidad de individual, Cédula y Cobertura combinada, cubriendo únicamente a personal administrativo, ya que son accesorias a la Fianza Global en sus tres modalidades, hasta por el monto que se especifica en la Carátula Única para la Fianza Global, y hasta por el exceso que se indica en la Relación inicial y avisos de aceptación o modificaciones posteriores.

VIGENCIA Y PRORROGA DE LA FIANZA

10. La vigencia de la Fianza de fidelidad en cualquiera de sus tipos, se inicia y termina en la fecha señalada en la Carátula Única de Fianza de Fidelidad, pudiendo ser prorrogada cuantas veces fuere necesario, si así lo conviene "EL BENEFICIARIO" y "LA AFIANZADORA" mediante la expedición, por parte de "LA AFIANZADORA" del o de los documentos de prórroga respectivos.

Para la Fianza de Cobertura Combinada, en la expedición del documento de prórroga respectivo se fijará el nuevo monto máximo a pagar que corresponda.

TERMINACIÓN INDIVIDUAL DE LA CAUCIÓN

11. La garantía por cualquier fiado comprendido dentro de esta Póliza terminará en los siguientes casos:

- a) Mediante el aviso dado por escrito "LA AFIANZADORA" a "EL BENEFICIARIO" con quince días de anticipación sin necesidad de expedición de causa.
- b) En la fecha en que se termine o rescinda la relación laboral o contractual del empleado.
- c) En la fecha de descubrimiento por "EL BENEFICIARIO" ya sea de alguna pérdida amparada en los términos de esta póliza, o de falta de honradez del empleado; aún cuando los intereses de "EL BENEFICIARIO" no resulten lesionados por motivo de dicha falta.
- d) Cuando a solicitud de "LA AFIANZADORA", "EL BENEFICIARIO" no proporcione la información a la que queda obligado en los términos de este documento, salvo lo dispuesto en el artículo 93 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.
- e) Mediante aviso dado por "EL BENEFICIARIO" a "LA AFIANZADORA" en el que se indique la fecha de terminación, que en ningún caso podrá ser retroactiva.
- f) En los previstos por la ley.

TERMINACION TOTAL DE LA FIANZA DE FIDELIDAD

12. La Fianza de Fidelidad en cualquiera de sus tipos podrá darse por terminada totalmente, en cualquier tiempo por "LA AFIANZADORA" con o sin expresión de causa, mediante aviso que por escrito dé a "EL BENEFICIARIO" con diez días de anticipación, igualmente "EL BENEFICIARIO" podrá darla por terminada, totalmente y en cualquier tiempo, con o sin expresión de causa, mediante aviso por escrito a "LA AFIANZADORA" señalando la fecha de cancelación que en ningún caso podrá ser retroactiva.

CASUS DE LA EXTINCION DE LA FIANZA DE FIDELIDAD

13. Son causas de extinción de la Fianza de Fidelidad en cualquiera de sus tipos, las siguientes:

- a) Si cualquiera de los Fiados comete alguno de los delitos a los que se refiere el Premio del presente Clausulado y "EL BENEFICIARIO" celebra algún arreglo, acuerdo, convenio, etc., con él sin previa

- aceptación de “LA AFIANZADORA” ya sea que se haya presentado o no el aviso preventivo a la reclamación correspondiente.
- b) Si “EL BENEFICIARIO” no ha pagado a “LA AFIANZADORA” las primas, los accesorios y gastos de expedición.
 - c) Si “EL BENEFICIARIO” incurre en la falta de veracidad respecto al número de empleados, obreros y vendedores reportados,
 - d) Si “EL BENEFICIARIO” no cumple con alguna de las obligaciones que le impone este contrato.

REINSTALACION AUTOMATICA

14. Esta cobertura, únicamente opera en las Fianzas Globales, en cualquiera de sus modalidades y Fianzas de Cobertura combinada. Cuando “LA AFIANZADORA” pague el importe de una reclamación a “EL BENEFICIARIO”, quedará el monto de la cobertura automáticamente reducido, en la misma proporción del importe de la reclamación pagada. Con esta cobertura, se efectuará la reinstalación automática, al monto original de la Póliza consignado en la Carátula o del tope máximo de pago en el caso de la Cobertura Combinada. Lo anterior, con la particularidad de que “LA AFIANZADORA” descontará a “EL BENEFICIARIO”, de su pago de reclamación el importe que le corresponda de prima, por el monto de pérdida y período faltante a la vigencia de la póliza, para reinstalar al monto original.

En caso de reinstalación, ésta operará hasta por el monto original de la Fianza, para amparar única y exclusivamente pérdidas que, en los términos de esta póliza llegaren a ocurrir con posterioridad a la fecha que entre en vigor la reinstalación.

La reinstalación automática podrá quedar sin efecto, a juicio de “LA AFIANZADORA”, sólo en los casos que en forma unilateral lo estime conveniente. Asimismo “EL BENEFICIARIO” podrá renunciar a esta cobertura, siempre y cuando lo notifique por escrito a “LA AFIANZADORA”, lo cual traerá como consecuencia que el monto de su Fianza se disminuya por cada evento. Caso en que “LA AFIANZADORA” pagará el 100% de la pérdida comprobada.

En el caso de la Fianza de Cobertura Combinada podrá reinstalarse hasta su monto máximo a pagar de acuerdo con el monto fijado inicial.

OTRAS FIANZAS

15. Si los fiados comprendidos dentro de la Fianza de Fidelidad en cualquiera de sus tipos, estuvieren caucionados a favor de “EL BENEFICIARIO” de la Fianza por otra u otras afianzadoras cuyas pólizas de Fianza de Fidelidad hayan sido expedidas para garantizar en idénticos términos de esta Fianza la misma obligación, ya sea en la misma fecha o bien antes o después de la mencionada Fianza de Fidelidad contratada por esta Compañía “EL BENEFICIARIO” estará obligado a comunicarlo por escrito a “LA AFIANZADORA”. Si “EL BENEFICIARIO” omite intencionalmente el aviso de que trata esta o si contrata otras fianzas para obtener un provecho ilícito, “LA AFIANZADORA” quedará liberada de las obligaciones que asume en los términos mencionados anteriormente, de acuerdo al tipo de Fianza contratada.

16. Para los efectos de este Clausulado, todos los plazos se computarán en días naturales “LA AFIANZADORA” de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 118 de la ley Federal de Instituciones de Fianzas, no goza de los beneficios de orden y excusión consignados en los Artículos 2814 y 2815 del Código Civil para el Distrito Federal, en Materia Común y para toda La República en Materia Federal, ambos contratantes convienen en someterse a la jurisdicción y competencia de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas en los términos del Artículo 93 Bis de la Ley Federal de Instituciones de Fianza, o ante los tribunales judiciales de la Ciudad de México, Distrito Federal para lo que se relacione con la Fianza de Fidelidad en cualquiera de sus tipos, de conformidad con el presente clausulado, renunciando a cualesquiera otros fueros de domicilio o vecindad presentes, pasados y futuros, a que pudieren tener derecho, sin embargo, queda a la elección de “LA AFIANZADORA” acudir a las Autoridades Judiciales del domicilio de “EL BENEFICIARIO” cuando ésta lo estime conveniente. En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 117 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas se expide la póliza de Fianzas de Fidelidad, como testimonio del contrato celebrado.

“EL BENEFICIARIO” señala como domicilio convencional para los efectos a que haya lugar, que se relacionen por el clausulado el que se indica en la “Carátula Única de Fidelidad”, el cual es parte integral de este Clausulado por lo que cualquier comunicación extrajudicial emplazamiento o diligencia que en él se practiquen, será enteramente válida al tenor del Artículo 34 del Código Civil para el Distrito

Federal, en Materia Común y para toda la República en Materia Federal de aplicación supletoria en los términos de los artículos 2° del Código de Comercio y 2° de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas.

17. "LA AFIANZADORA" estará obligada, en los términos del artículo 95 Bis de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, a cubrir a "EL BENEFICIARIO" de la Fianza de Fidelidad que en su caso se otorgan en base al presente Clausulado, un interés que se calculará aplicando la tasa anual equivalente al resultado de multiplicar por 1.15 la estimación del costo porcentual promedio de captación bancaria (CPP) correspondiente al mes inmediato anterior a aquel en que los propios intereses se devenguen. Dichos intereses se calcularán a partir del vencimiento de los plazos señalados en el artículo 93 y 95 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, y hasta la fecha en que efectivamente se haga el pago a "EL BENEFICIARIO" correspondiente.
18. "EL BENEFICIARIO" manifiesta conocer que en los términos del Artículo 120 de la Ley de Instituciones de Fianzas, cuando la Institución de Fianzas se hubiere obligado por tiempo determinado, quedará libre de su obligación por caducidad, si "EL BENEFICIARIO" no presenta la reclamación de la Fianza dentro del plazo que se haya estipulado en la póliza o, en su defecto, dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes a la expiración de la vigencia de la fianza. Si "LA AFIANZADORA" se hubiere obligado por tiempo indeterminado, quedará liberada de sus obligaciones por caducidad, cuando "EL BENEFICIARIO" no presente la reclamación de la Fianza dentro de los ciento ochenta días naturales siguientes a partir de la fecha en que la obligación garantizada se vuelva exigible, por incumplimiento del fiado. Presentada la reclamación a dentro del plazo que corresponda conforme a los párrafos anteriores, habrá nacido su derecho para hacer efectiva la póliza, el cual quedará sujeto a la prescripción. se liberará por prescripción cuando transcurra el plazo legal para que prescriba la obligación garantizada o el de tres años, lo que resulte menor. Cualquier requerimiento escrito de pago hecho por "EL BENEFICIARIO" a "LA AFIANZADORA" o, en su caso, la presentación de la reclamación de la Fianza, suspende la prescripción salvo que resulte improcedente.
19. "EL BENEFICIARIO" manifiesta conocer y aceptar lo dispuesto por el Artículo 122 de la Ley Federal de Instituciones de Fianzas en el sentido de que el pago de la Fianza subroga a "LA AFIANZADORA" por Ministerio de la ley en todas las acciones, derechos y privilegios, que a favor de dicho BENEFICIARIO se deriven de las obligaciones garantizadas por la fianza de Fidelidad en cualquiera de sus tipos. "LA AFIANZADORA" podrá liberarse total o parcialmente de sus obligaciones si por causas imputables a "EL BENEFICIARIO" de la póliza de Fianza, es impedida o le resulta imposible de la subrogación.

ESPECIFICACIONES DE LA FIANZA DE FIDELIDAD

FIANZA INDIVIDUAL: Con esta modalidad se garantiza el pago o el resarcimiento del daño proporcionado por los malos manejos de un sólo empleado, ya sea administrativo o de ventas.

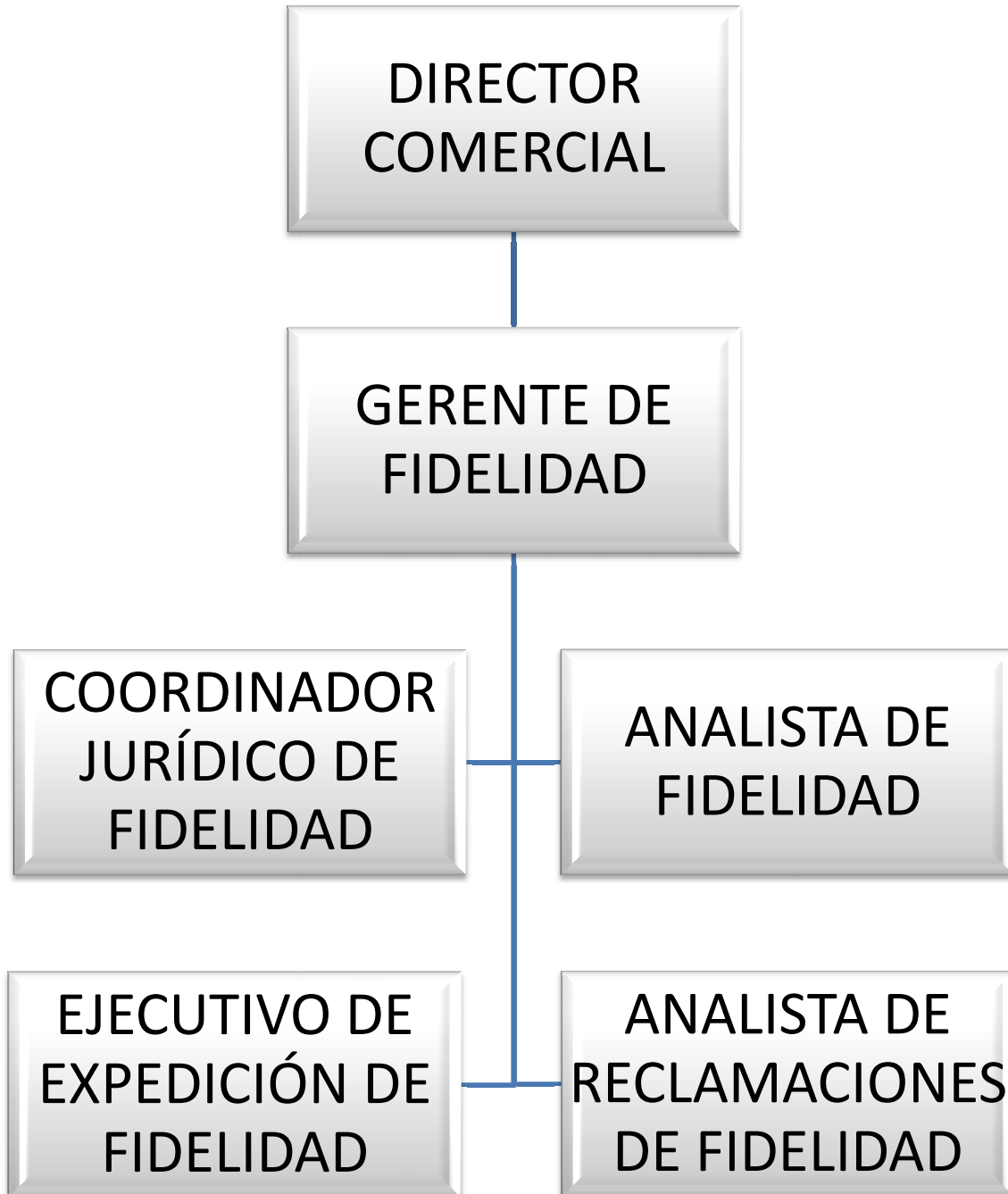
FIANZA DE CÉDULA: Es un conjunto de fianzas individuales, con la ventaja de estar comprendidas en un sólo documento y tener un vencimiento común. Cada afianzado cuenta con un monto igual o diferente. Esta se expide a partir de dos personas en adelante.

FIANZA GLOBAL: Garantiza el pago o el resarcimiento del daño por los malos manejos de uno o varios empleados administrativos de una empresa, ampara los manejos del personal de mayor jerarquía hasta el de menor jerarquía.

FIANZA COMBINADA: Esta cobertura afianza al personal administrativo o de ventas como en el caso anterior, con las siguientes particularidades:

- Sólo opera cuando se desea afianzar como mínimo a 11 empleados.
- Cada una de las personas afianzadas tiene un monto igual o diferente.

V. ORGANIGRAMA



VI. FUNCIONES

PUESTO: GERENTE DE FIDELIDAD

FUNCION GENERAL

- Establecer la normatividad de la operación y administración del Producto de Fidelidad con apego a las políticas internas de Suscripción, así como la detección de necesidades del mercado, diseñando nuevos esquemas o adecuando los ya existentes.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Análisis y evaluación de negocios de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- Detectar necesidades de los Agentes y Clientes para adecuar el producto de acuerdo a sus necesidades.
- Diseñar productos por segmentos de Mercado.
- Definir y difundir la aplicación del Producto con las áreas de Ventas.
- Llevar el control de los Procedimientos para la operación y atención a las reclamaciones a través del coordinador Jurídico y abogados externos evaluando la calidad del servicio prestado.
- Coordinación con Sistemas de para desarrollo de los sistemas del Producto para su sistematización y aplicación en las áreas de ventas.
- Capacitación a Agentes y Beneficiarios así como pláticas a Empleados.
- Revisión y Análisis a los Controles Internos de las Empresas, con visitas de campo en las instalaciones del Beneficiario.
- Participación en Licitaciones, Invitaciones Restringidas, Adjudicaciones Directas, etc. del Sector Público y Privado.
- Elaboración de manuales y políticas de la fianza de fidelidad
- Revisión y control de Productos Masivos para su debido manejo en la operación, reclamaciones, pagos, servicios y entregas oportunas
- Informar en forma periódica a la Dirección de los resultados obtenidos en los productos tradicionales y masivos de fidelidad.

PUESTO: COORDINADOR JURIDICO DE FIDELIDAD**FUNCION GENERAL**

- Responsable de coordinar y regular, la parte Jurídica de Fidelidad de acuerdo a lo que establezcan las leyes, es decir determinar la procedencia o improcedencia de las reclamaciones presentadas por Beneficiarios, así como proporcionar la asesoría legal necesaria a nuestros clientes y Beneficiarios así como coordinar la atención de pláticas para los fiados y atención de reclamaciones a través de abogados externos, con la finalidad de darle a la empresa una seguridad jurídica.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Atención de reclamaciones presentadas por los Beneficiarios
- Brindar asesoría a los Beneficiarios para la debida integración de reclamaciones.
- Seguimiento de reclamaciones.
- Determinación de procedencia o improcedencia de reclamaciones presentadas por Beneficiarios.
- Elaboración de dictamen para el pago de reclamaciones.
- Asignación de reclamaciones a los abogados externos para su atención inmediata.
- Asignación a los abogados externos de reclamaciones pagadas para su posible recuperación.
- Coordinación de abogados externos para la impartición de pláticas a empleados de Beneficiarios para la prevención de la comisión de delitos patrimoniales.
- Impartición de pláticas de prevención respecto a la Fianza de Fidelidad.
- Participación en reuniones de trabajo con Agentes de Fianzas y Beneficiarios.
- Atención a los fiados para las negociar posibles recuperaciones o darle seguimiento a las ya pactadas.
- Control de archivo de reclamaciones.
- Reorganización y control de archivo muerto de reclamaciones.
- Atención y seguimiento de juicios ejecutivos mercantiles para la posible recuperación de reclamaciones pagadas.

PUESTO: ANALISTA DE FIDELIDAD**FUNCION GENERAL**

- Ofrecer asesoría técnica y apoyo comercial a los suscriptores, clientes, agentes, mediante la evaluación del costo-beneficio de los negocios ya existentes y los nuevos por aperturar.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Asesoría técnica y comercial del Producto tanto interna como externa.
- Análisis previo de negocios para la emisión de fianzas (nuevas y re-expediciones) remitiendo al suscriptor los documentos correspondientes para su elaboración y entrega.
- Revisión y análisis de los sistemas de control interno proponiendo mejoras.
- Retroalimentación con suscriptores para cotizar, expedir fianzas y de acuerdo al riesgo del negocio con los parámetros que se requiera.
- Visitas de campo a las instalaciones de Beneficiarios para la evaluación de los sistemas de control.
- Estudio de rentabilidad de negocios para la suscripción de fianzas analizando reclamaciones (pagos, recuperaciones), primas y comisiones para la obtención de costo-beneficio
- Desarrollo y elaboración de presentaciones para las licitaciones de Fidelidad
- Realizar presentaciones del producto en base a los requerimientos del área.
- Apoyar en la coordinación de cursos de Fidelidad a los Agentes de Venta preparando el material correspondiente.
- Apoyo a los agentes en las visitas a clientes y Beneficiarios para cierre de negocios.

PUESTO: EJECUTIVO DE EXPEDICION DE FIDELIDAD**FUNCION GENERAL**

- Apoyar a las áreas de operación con el análisis y emisión de los productos masivos para su agilización en la integración y entrega. Administra, controla y realiza estadísticas del Producto masivo de fidelidad. Apoyo en el control de solvencias recibidas.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Apoyo a la gerencia de fidelidad en la operación que involucra a las Oficinas de Servicio.
- Coordinar con el área de ventas la emisión de fianzas (productos masivos).
- Analizar y modificar la información enviada por los fiados para la emisión de fianzas.
- Conciliar pago de fianzas antes de su emisión
- Captura de fiados en el sistema
- Expide y realiza movimientos a las fianzas ya emitidas (aumentos, cambios de domicilio, etc.)
- Apoyo en la captura y Administración del archivo en el cual se encuentran solvencias y reclamaciones.
- Apoyo en la elaboración de Manuales para los cursos.
- Apoyo en la atención de clientes, agentes para la asesoría Técnica y comercial.
- Apoyo en todas las funciones administrativas del Área.
- Captura de solvencias de fiados en el sistema

PUESTO: ANALISTA JURÍDICO DE RECLAMACIONES DE FIDELIDAD**FUNCION GENERAL**

- Llevar el control y administración de reclamaciones de productos masivos, dictaminado su procedencia o improcedencia, dar cumplimiento en tiempo y forma a las obligaciones normativas jurídicas de la Institución, así como apoyar en la obtención de las recuperaciones de programa masivo de Pronósticos Deportivos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS

- Recibir reclamaciones.
- Revisar integración de reclamaciones.
- Registro de reclamaciones en Sistema y en Excel.
- Elaboración de expedientes por cada reclamación,
- Control de Archivo de expedientes de reclamaciones.
- Dictaminar la procedencia de reclamaciones, mediante el análisis de los documentos exhibidos en las reclamaciones.
- Elaboración de memorandos de autorización para pago y reportes de la cuenta de Pronósticos, dirigidos a Dirección General, Gerencia de Reclamaciones y Contabilidad.
- Registro de pago de reclamaciones en Sistema.
- Registro de solicitud de pago de reclamaciones en Sistema Administrativo.
- Validar en las cuentas bancarias de la Afianzadora los depósitos realizados por concepto de recuperación por parte del Beneficiario y Fiados.
- Cobranza extrajudicial a fiados de Pronósticos por medio de Cartas.
- Gestión de desistimientos para la recuperación de los pagos realizados a Pronósticos, para la obtención de la recuperación.
- Elaboración de informes y reportes de la cuenta de Pronósticos a diferentes áreas internas y externas (Agente, Beneficiario, Fiados)
- Dar seguimiento y solución a las aclaraciones y solicitudes de Pronósticos con respecto a la Fianza.
- Asesoría vía telefónica de la Fianza (Agente, Fiado, Beneficiario)
- Asistir a juntas de trabajo en Instalaciones del Beneficiario y/o Agente.
- Apoyo al área en general en las funciones inherentes al servicio integral técnico y comercial.
- Elaborar un informe de las reclamaciones improcedentes del Beneficiario Pronósticos para la Asistencia Pública, detallando el número de reclamación, nombre del fiado y monto improcedente, éste informe se entrega a la Gerencia de Reclamaciones
- Notificar a la Gerencia de Reclamaciones los montos que serán procedentes para pago hasta 50 días después del registro de las reclamaciones, mediante reporte en el que se detalle el número de reclamación, nombre del fiado y monto procedente.
- Notificar al beneficiario Pronósticos para la Asistencia Pública las improcedencias de las reclamaciones que presente, elaborando una carta de dictamen por cada una de las reclamaciones que resulten improcedentes o parcialmente improcedentes.

**VII. PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMAS
GERENCIA DE FIDELIDAD
ANALIZAR BASES DE LICITACIONES**

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Gerente de Fidelidad	1	Obtiene información de las bases de internet, del agente, etc.
Gerente de Fidelidad	2	Revisa condiciones y en caso de que exista agente pactan tarifas y comisiones.
Gerente de Fidelidad	3	Analiza la información y determina la viabilidad
Gerente de Fidelidad	4	Acude a las juntas de aclaraciones con su poder notarial para tener voz y voto dentro de todo el proceso de la licitación.
Gerente de Fidelidad	5	Integra la licitación con la información recabada.
Gerente de Fidelidad	6	Presenta propuestas ante la Institución pública o privada.
Gerente de Fidelidad	7	Espera fallo de aceptación o rechazo en este ultimo caso sino esta de acuerdo se inconforma ante la Contraloría interna de la Institución o empresa.
Gerente de Fidelidad	8	Emite orden al área correspondiente para la emisión de la fianza.
		FIN

ASESORAR EN FORMA TECNICA LA VENTA DEL PRODUCTO

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Gerente de Fidelidad	1	Recibe solicitud
Gerente de Fidelidad	2	Verifica que el objeto a garantizar sea viable, lícito y posible en caso contrario notifica al solicitante que el requerimiento ha sido rechazado.
Gerente de Fidelidad	3	Acude en forma directa o en coordinación con el agente para asesorar al cliente o beneficiario.
Gerente de Fidelidad	4	Recaba información para la emisión de las propuestas
Gerente de Fidelidad	5	Propone acciones de afianzamiento, de acuerdo al giro y experiencia del cliente y del mercado.
		FIN

ASESORAR EN FORMA COMERCIAL A LA FUERZA DE VENTAS

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Gerente de Fidelidad	1	Acude en forma directa o en coordinación con el agente para cerrar la venta.
Gerente de Fidelidad	2	Presenta comparativos del producto a los agentes, brockers, beneficiarios, etc. Para destacar los beneficios que ofrece la afianzadora como plus para el logro de la venta.
Gerente de Fidelidad	3	Busca que las opciones ofrecidas en términos, condiciones y tarifas sean competitivas en el mercado cuidando la rentabilidad del producto.
		FIN

SUPERVISAR EL SERVICIO INTEGRAL JURIDICO DEL PRODUCTO

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Gerente de Fidelidad	1	Recibe solicitud por parte del agente para capacitar al beneficiario para la integración de las reclamaciones, platicas a empleados, para su coordinación con el área jurídica.
Gerente de Fidelidad	2	Recibe aviso de reclamación para dar seguimiento al proceso de su integración.
Gerente de Fidelidad	3	Recibe solicitud de aclaración de los dictámenes emitidos por el área jurídica para la reconsideración o confirmación de la improcedencia.
Gerente de Fidelidad	4	Coordina junta de avenencia con los agentes y beneficiarios que surgen durante el proceso de la reclamación.
Gerente de Fidelidad	5	Establece con el jurídico las condiciones especiales para la renovación de las fianzas una vez revisada la siniestralidad y los controles internos de la empresa.
Gerente de Fidelidad	6	Supervisa que el área jurídica cumpla oportunamente con la asesoría jurídica a los suscriptores, beneficiarios y agentes.
Gerente de Fidelidad	7	Supervisa que los pagos de reclamaciones se realicen conforme a derecho cumpliendo con los plazos que marca la ley o la propuesta comercial presentada al cliente.
		FIN

ADMINISTRAR LA SUSCRIPCIÓN DEL PRODUCTO DE FIDELIDAD

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Gerente de Fidelidad	1	Realiza investigaciones por sector de mercado
Gerente de Fidelidad	2	Efectúa análisis de costo-beneficio para determinar la rentabilidad del producto
Gerente de Fidelidad	3	Desarrolla en coordinación con el área jurídica las normas de operación de productos.
Gerente de Fidelidad	4	Diseña los esquemas de afianzamiento en base a las necesidades del mercado.
Gerente de Fidelidad	5	Rediseña los documentos que regulan los productos que cumplan con los requerimientos técnicos-legales apegados a la ley
Gerente de Fidelidad	6	Coordina con el área de sistemas la implementación de los procesos operativos en función de los productos existentes.
Gerente de Fidelidad	7	Define la normatividad de las tarifas, textos, operación y administración del producto.
Gerente de Fidelidad	8	Distribuye los productos a los canales de ventas correspondientes
Gerente de Fidelidad	9	Supervisa que las áreas de venta cumplan y respeten las condiciones pactadas y autorizados a los agentes y clientes.
		FIN

ADMINISTRAR PRODUCTOS MASIVOS

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Gerente de Fidelidad	1	Analiza y evalúa el producto masivo para establecer los lineamientos de la operación del producto.
Gerente de Fidelidad	2	Diseña productos por segmento de mercado y/o adecua los ya existentes de acuerdo a las necesidades.
Gerente de Fidelidad	3	Coordina con el área jurídica que se lleve a cabo un control de expedientes relacionados con las reclamaciones e integración de solvencias y movimientos de expedición.
Gerente de Fidelidad	4	Vigila que el área jurídica cumpla con el proceso de las recuperaciones para mantener una rentabilidad óptima del producto.
		FIN

CAPACITACION FIDELIDAD

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Gerente de Fidelidad	1	Coordinar el curso con las áreas de venta.
Gerente de Fidelidad	2	Prepara el Programa sobre lo temas a tratar en cada curso.
Gerente de Fidelidad	3	Impartición del curso
Gerente de Fidelidad	4	Aplicación de evaluación para determinar el porcentaje de conocimientos adquiridos
Gerente de Fidelidad	5	Seguimiento a los participantes para medir su rendimiento y aplicación técnica del producto.
		FIN

**COORDINACIÓN JURÍDICA
ASESORIA JURIDICA INTEGRAL DEL PRODUCTO**

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinador Jurídico	1	Recibe solicitudes por parte de agentes, promotores, brokers, beneficiario, funcionarios y suscriptores de la afianzadora para proporcionar los lineamientos que deben seguir para el trámite de una reclamación.
Coordinador Jurídico	2	Da respuesta a los requerimientos que se presentan en cada caso sobre los pasos que deben seguir plazos y términos previstos que se deben cumplir de acuerdo a la legislación y en el clausulado único de fianzas
Coordinador Jurídico	3	Asiste a las instalaciones del beneficiario para llegar a un convenio con el fiado que aun se encuentra laborando.
Coordinador Jurídico	4	Realiza convenios de pago con el fiado para la recuperación a través de (finiquito a favor del fiado, dinero en efectivo, reconocimiento del adeudo, bienes muebles, pagare con aval solvente, garantía hipotecaria o dación en pago de bienes inmuebles.
Coordinador Jurídico	5	Asesora al beneficiario en los casos en que no se logra un acuerdo con el fiado para proseguir con el trámite penal y la presentación del fiado ante el ministerio publico.
		FIN

ATENCION DE AVISOS PREVIOS

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinador Jurídico	1	Recibe aviso previo por parte del beneficiario ya sea por escrito o vía telefónica.
Coordinador Jurídico	2	Proporciona acuse de recibo del aviso previo.
Coordinador Jurídico	3	Informa al beneficiario a través de oficio los documentos que deberá integrar
Coordinador Jurídico	4	Coordina con el abogado externo la asistencia legal en caso de ser necesaria.
		FIN

DICTAMINAR RECLAMACIONES FIDELIDAD

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinador Jurídico	1	Recibe del beneficiario los documentos solicitados que integran la reclamación.
Coordinador Jurídico	2	Examina los documentos de la reclamación.
Coordinador Jurídico	3	Efectúa el dictamen correspondiente de la reclamación (improcedencia, pago o solicitando otra documentación que sustente su reclamo).
Coordinador Jurídico	4	Notifica al beneficiario la resolución o avance de la reclamación en base a los documentos presentado.
Coordinador Jurídico	5	Asiste a reuniones con el beneficiario y el agente para la aclaración de la reclamación en los casos en que el cliente no esté de acuerdo con el dictamen emitido.
Coordinador Jurídico	6	Emite dictamen de pago sobre las reclamaciones que han sido integradas en su totalidad.
		FIN

GESTION DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinador Jurídico	1	Notifica a través de comunicados el requerimiento de pago a los fiados por los cuales se haya pagado una reclamación, o en su defecto, interpelación notarial.
Coordinador Jurídico	2	Coordina con los Abogados externos que le den seguimiento a la localización del fiado(s) para notificarles que se presente reclamación o se pago, para efecto de que ellos hagan todos los trámites pertinentes para la recuperación, proporcionando a los abogados todas las herramientas para los ingresos.
		FIN

COORDINACION JURIDICA DE FIDELIDAD

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Coordinador Jurídico	1	Proporciona asesoría legal a los agentes, beneficiarios, funcionarios y suscriptores de la afianzadora.
Coordinador Jurídico	2	Imparte cursos de capacitación jurídica a nivel nacional a todos los usuarios de la fianza de fidelidad tanto internos como externos sobre las coberturas del producto correspondientes a los términos, plazos y condiciones previsto en la legislación federal relativos y aplicables al clausulado único de fidelidad, endosos y convenios.
Coordinador Jurídico	3	Imparte pláticas a empleados ya sea en forma personal o a través de los despachos externos para esta materia.
Coordinador Jurídico	4	Capacita a los beneficiarios para la correcta integración de las reclamaciones ya sea en forma personal a través de los despachos externos para esta materia.
Coordinador Jurídico	5	Coordina con el auxiliar el registro y pago de reclamaciones, y de honorarios de los abogados externos.
Coordinador Jurídico	6	Supervisa la administración de la información de los dictámenes, resoluciones, desistimientos tanto de productos masivos como de tradicionales.
Coordinador Jurídico	7	Elabora reportes en base a los requerimientos solicitados por las diferentes áreas de la empresa.
Coordinador Jurídico	8	Revisa solvencias para la integración de reclamaciones.
Coordinador Jurídico	9	Evalúa y analiza la viabilidad para la contratación de abogados y despachos externos expertos en la materia.
		FIN

ATENCIÓN AGENTES

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Fidelidad	1	Da atención personalizada o vía telefónica al agente ó clientes
Analista de Fidelidad	2	Solicita al agente la documentación o información necesaria para evaluar su requerimiento.
Analista de Fidelidad	3	Verifica que la información presentada en los sistemas de control interno sea verídica, viable y confiable.
Analista de Fidelidad	4	Asesora al agente respecto a obligaciones a garantizar
Analista de Fidelidad	5	Mantiene comunicación con todas las áreas de la institución para dar solución a los problemas que se les presenten en general.
		FIN

ASESORAR A SUSCRIPTORES Y AGENTES

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Fidelidad	1	Recibe solicitud
Analista de Fidelidad	2	Analiza que el negocio sea viable
Analista de Fidelidad	3	Proporciona la asesoría correspondiente para que nos hagan llegar la información completa para presentar cotización.
Analista de Fidelidad	4	Valida con la gerencia los negocios especiales para su autorización
		FIN

**ANALISTA DE FIDELIDAD
DOCUMENTAR LICITACIONES**

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Fidelidad	1	Analiza las bases del concurso.
Analista de Fidelidad	2	Recaba con las Áreas correspondientes y elabora los documentos legales, administrativos y técnicos que se tienen que presentar en la licitación.
Analista de Fidelidad	3	Actualiza información de la afianzadora solicitada en las bases.
Analista de Fidelidad	4	Valida con la gerencia, sobre las condiciones que aplicaran para la propuesta técnica y económica.
Analista de Fidelidad	5	Prepara conjuntamente con la gerencia la propuesta de la licitación
Analista de Fidelidad	6	Integra los sobres de las propuestas para su entrega en la institución pública o privada.
		FIN

COTIZACION DE FIANZAS (NEGOCIOS NUEVOS)

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Fidelidad	1	Recibe solicitud a través de correo electrónico, vía escrita o telefónica.
Analista de Fidelidad	2	Recaba información del cliente (experiencia en desfalcos, actividad a la que se dedica, puesto a cubrir, monto de fianza solicitado, entre otros)
Analista de Fidelidad	3	Realiza un análisis con la información proporcionada para presentar el esquema de afianzamiento acorde a las necesidades del cliente y rentable para la afianzadora
Analista de Fidelidad	4	Envía la solicitud
		FIN

COTIZACION DE RE-EXPEDICIONES

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Fidelidad	1	Recibe solicitud a través de correo electrónico, vía escrita o telefónica
Analista de Fidelidad	2	Realiza análisis de costo-beneficio del cliente a través de la información de reclamaciones y de primas recibidas, comisiones pagadas
Analista de Fidelidad	3	Presenta cotización al cliente con las condiciones que aplicaran para la nueva vigencia
Analista de Fidelidad	4	Realiza orden de trabajo para la emisión de la fianza, así como el endoso modificatorio correspondiente para dicha fianza.
Analista de Fidelidad	5	Envía orden de trabajo al suscriptor así como los documentos que deberá entregar una vez emitida la fianza
		FIN

ORDEN DE TRABAJO

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Fidelidad	1	Recibe solicitud de aceptación de la propuesta de afianzamiento presentada ya sea a través del emisor, agente o beneficiario
Analista de Fidelidad	2	Realiza orden de trabajo
Analista de Fidelidad	3	Envía al emisor o agente la hoja de trabajo en la cual se especifican los datos generales la elaboración de la póliza y el recibo. Da la indicación de los documentos con los cuales debe contar el expediente de acuerdo a la cobertura.
Analista de Fidelidad	4	Envía la orden al suscriptor
		FIN

ENDOSO MODIFICATORIO

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Fidelidad	1	Establece los términos y condiciones que deberá contener el endoso modificatorio aplicable a la fianza autorizada.
Analista de Fidelidad	2	Envía el endoso al suscriptor
		FIN

REVISION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Fidelidad	1	Recibe solicitud para la revisión de sistemas de control interno junto con el cuestionario requisitado
Analista de Fidelidad	2	Analiza la información del beneficiario
Analista de Fidelidad	3	Emite las observaciones correspondientes proponiendo mejoras o sugiriendo recomendaciones para la correcta operación de los procesos administrativos de una empresa
Analista de Fidelidad	4	Presenta al gerente el informe correspondiente para su valoración
Analista de Fidelidad	5	Envía al suscriptor el dictamen emitido respecto de la información presentada la cual permite autorizar o denegar negocios nuevos o ya existentes
		FIN

VISITA DE CAMPO AL BENEFICIARIO DE LA FIANZA

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Fidelidad	1	Realiza visita a las instalaciones del beneficiario
Analista de Fidelidad	2	Realiza un reporte en el que se incluyen comentarios, observaciones sobre los procesos administrativos clave detectados.
Analista de Fidelidad	3	Envía al gerente el informe donde se incluyen las propuestas para las mejoras o cambios que se deben realizar el Beneficiario para el otorgamiento de la fianza.
		FIN

ESTUDIO DE RENTABILIDAD DE NEGOCIOS

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Fidelidad	1	Solicita al área correspondiente información relativa a las reclamaciones presentadas por el beneficiario
Analista de Fidelidad	2	Genera reporte en el sistema sobre las fianzas de fidelidad emitidas a favor del beneficiario.
Analista de Fidelidad	3	Realiza análisis costo-beneficio en base a la información recibida de reclamaciones pagadas y recuperadas, así como de las primas obtenidas del beneficiario y las comisiones pagadas al agente.
Analista de Fidelidad	4	Informa a la gerencia el resultado obtenido para la toma de decisiones
		FIN

**EJECUTIVO DE EXPEDICION
EMISION DE FIANZAS PROGRAMAS MASIVOS**

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	1	Recibe oficio de parte de PAP, con base de datos para la emisión de fianzas
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	2	<p>Analiza la base de datos enviada para la confirmación de los datos, y modificación de los mismos de acuerdo a las características requeridas para la emisión masiva.</p> <p>a) separa el nombre de los fiados en tres columnas (apellido paterno, materno y nombre),</p> <p>b) aumenta una columna al inicio del documento para anexar numero de recibo a utilizar,</p> <p>c) cambia por número la delegación y entidad de las dos direcciones, de acuerdo al catalogo capturado en el sistema,</p> <p>d) cambia las razones sociales por el nombre de los representantes legales, mismos que en caso de no tenerlo se le solicitara al agente,</p> <p>e) divide la fecha de termino de vigencia al final del listado (año, mes y día),</p> <p>f) ordena el archivo de acuerdo a la segunda columna correspondiente a la agencia,</p> <p>g) la base de datos debe contener la siguientes columna y orden: recibo, agencia, paterno, materno, nombre, R.F.C., dirección, colonia, C.P., delegación, entidad, lada, teléfono, dirección, colonia, C.P., delegación, entidad, lada, teléfono, monto, año, mes y día.</p>
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	3	Solicita la papelería necesaria (recibos y pólizas), para la emisión al gerente de ventas a cargo de la cuenta.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	4	Mantiene comunicación constante con el agente y el gerente de ventas que atiende la cuenta para aclaraciones, solicitudes de información o documentación faltante, y para mantenerle informado el estatus del trámite.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	5	Captura las fianzas en el sistema a través del proceso fiap278, con la clave de la oficina correspondiente y la base de datos modificada.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	6	En caso de que el sistema marque error por reclamación, revisa el documento valida.txt, que se genera en disco c / EPSON / fianzas grafico.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	7	Genera una hoja de trabajo en la base de datos, anexando los fiados marcados con error y eliminarlo de la original.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	8	Corre el proceso de emisión masiva nuevamente
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	9	Informa al agente y al ejecutivo de las fianzas no emitidas por tener reclamaciones sin pagar y envía la hoja de calculo con el detalle de los mismos
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	10	Realiza la impresión de recibos y pólizas (original y copia)
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	11	Separa la copia del recibo para el agente y el original para el fiado, así como copia y original de la póliza.

Ejecutivo de expedición de Fidelidad	12	Realiza listado de fianzas emitidas por numero de agencia y ordenarlas de acuerdo a este, para la entrega de los recibos al agente y para la entrega de las pólizas (original y copia) y recibo original al fiado.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	13	Entrega las copias y cuestionarios al ejecutivo correspondiente para su expediente
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	14	Archiva acuses de recibido de las fianzas, así como el oficio enviado por pronósticos para cualquier aclaración futura.
		FIN

EMISION DE FIANZAS

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	1	Recibe físicamente la remesa para el trámite de fianzas, y la base de datos por correo electrónico
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	2	Verifica que los datos recibidos en la base de datos correspondan a los cuestionarios de solicitud y comprobantes de pago.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	3	Verifica de acuerdo a los listados de las remesas anteriores, el que no se estén duplicando las fianzas, por medio del nombre del fiado, e informar al agente o beneficiario si es el caso.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	4	Genera los estados de cuenta bancarios de afianzadora Sofimex en los cuales se recibieron los pagos de las fianzas.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	5	Concilia los pagos de cada uno de los comprobantes anexos a los cuestionarios, según monto y fecha en la cual se deposita.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	6	Informa al agente de las fianzas que no podrán ser emitidas, por no poder conciliar el pago (comprobantes ilegibles o duplicados)
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	7	Mantiene comunicación constante con el agente o beneficiario que atiende la cuenta para aclaraciones, solicitudes de información o documentación faltante, para mantenerle informado del estatus del trámite.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	8	Realiza la captura de los datos de identificación de cada uno de los fiados de acuerdo a la base de datos depurada.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	9	Realiza la captura de las fianzas de cada uno de los fiados enlistados
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	10	Genera número de solicitud y autorización, así como solicita la liberación de las mismas.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	11	Captura los números de solicitud y autorización ya procesados por el ejecutivo correspondiente
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	12	Realiza la separación de los recibos y pólizas de acuerdo a como lo solicite el agente.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	13	Entrega a cobranza la copia del recibo correspondiente con el comprobante de pago engrapado al frente, para la aplicación del pago
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	14	Genera un reporte global de las fianzas emitidas en papel seguridad y firmada por el gerente de ventas que atiende la cuenta, para la entrega al fiado
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	15	Archiva acuse de recibido para futuras aclaraciones
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	16	Avisa al agente o beneficiario para que recojan las fianzas
		FIN

ARCHIVO DE EXPEDIENTES DE PRODUCTOS MASIVOS

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	1	Abre folder por cada una de las reclamaciones y solvencias recibidas
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	2	Identifica cada uno de los folder con número de consecutivo, numero de fianza y nombre del fiado.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	3	Baja al archivo los expedientes y archivar de acuerdo a su consecutivo
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	4	Actualiza la relación de los expedientes y documentos que contiene el archivo
		FIN

EXPEDIENTES DEL ARCHIVO GENERAL

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	1	Realizar una relación de las fianzas a solicitar en caso de exceder 10 expedientes solicitados, en el cual se menciona fecha, nombre del solicitante y numero de fianza
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	2	En caso de ser menos de 10 expedientes, ir directamente al archivo y llenar un vale
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	3	Para la entrega se crea una relación de fianzas (nombre del solicitante, fecha y numero de fianza) mismo que nos devuelven firmado como acuse.
Ejecutivo de expedición de Fidelidad	4	Archivar los acuses con firma de recibido, para cualquier aclaración futura.
		FIN

**ANALISTA JURÍDICO DE RECLAMACIONES DE FIDELIDAD
REGISTRO DE RECLAMACIONES FIDELIDAD**

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	1	Recibe del abogado los documentos para aperturar la reclamación.
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	2	Registra la reclamación en el sistema
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	3	Turna al abogado el expediente para la resolución del mismo.
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	4	Recibe reclamaciones de productos masivos (sella cada aviso, registra la fianza en el sistema) Así como las reclamaciones tradicionales.
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	5	Registre la reclamación de productos masivos en la base de datos de Excel para efectuar la dictaminación correspondiente.
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	6	Apertura expediente de productos masivos integrando la documentación con su número consecutivo y se envía al archivo.
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	7	Elabora reporte semanal de registro de reclamaciones el cual se turna a la gerencia jurídica de reclamaciones para su control administrativo.
		FIN

ELABORACIÓN DE DICTAMINACION

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	1	Elaboración de base de datos de dictaminarían, resolución y desistimientos de reclamaciones del beneficiario, en base al convenio, o términos del clausulado
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	2	Se consulta convenio de afianzamiento general y su correspondiente adendum, para la aplicación de nuevas reclamaciones
		FIN

PAGO DE RECLAMACIONES

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	1	Una vez determinado el monto del pago de las reclamaciones ya sea en su totalidad procedente o parcial procedente, se efectúa el pago en sistema y se importan los datos
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	2	En sistema se imprimen las solicitudes de pago, se recaban firmas de autorización de pago ante la Dirección General, Gerencia Jurídica de Reclamaciones, Contraloría General y gerencia de fidelidad
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	3	Al obtener las firmas nuevamente ingrese al sistema para enviar por sistema la solicitud de pago a contabilidad
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	4	Se turna la solicitud de pago de reclamación (en físico) autorizada por todas las partes que intervienen, al área de contabilidad para la elaboración de cheque o transferencia electrónica.
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	5	Una vez efectuada la transferencia o el cheque a nombre del beneficiario por parte de contabilidad se recaban copias simples de estos documentos para glosarlos al expediente de la reclamación.
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	6	Se elabora "carta de pago" dirigida al beneficiario, en la que se menciona el número de fianza, el nombre del fiado, el monto que se está pagando, el número y fecha del cheque y a que institución financiera pertenece y/o la clave de transferencia
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	7	Se envía correo electrónico al beneficiario y al agente de la carta de pago y el cheque o transferencia escaneada
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	8	Se hace entrega de la carta de pago y cheque o transferencia al beneficiario o agente por mensajería interna, directamente en oficina matriz o en las instalaciones del beneficiario, se recaba acuse de recepción de pago y se integra al expediente de reclamación.
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	9	Se recaba una copia de la solicitud de pago en carpeta de archivo de pagos
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	10	Se entrega una copia de la solicitud de pago a la gerencia jurídica de reclamaciones para ser archivada en minutario de pago
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	11	Se reporta el pago de la reclamación a la gerencia jurídica de reclamaciones, para que sea dado de baja en sistema progress con el estatus correspondiente
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	12	Se elabora reporte de las reclamaciones pagadas de fidelidad para dar informe a la Dirección General y a la Dirección Comercial
		FIN

GESTION DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	1	Se envía comunicado de requerimiento de pago a nivel nacional, vía correo certificado a los fiados por los cuales se haya pagado una reclamación de la fianza de fidelidad, en el que se menciona el número de fianza, el nombre del fiado, el monto pagado y el beneficiario. Estos datos son extraídos del sistema y del expediente de la reclamación pagada.
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	2	Gestión de cobranza por medio de llamadas telefónicas a nivel nacional a los fiados por los cuales se haya pagado una reclamación y en el caso del beneficiario PAP también cuando aun su reclamación esta en etapa de dictaminación y resolución.
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	3	Se canaliza a los abogados externos la cobranza extrajudicial personalizada en su domicilio (comercial y/o particular) de los fiados por los cuales se haya pagado una reclamación. Se les elabora comunicados de requerimiento de pago y se les da una copia del expediente de reclamación
		FIN

LABORES ADMINISTRATIVAS

RESPONSABLE	No. de Act.	ACTIVIDAD
		INICIO
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	1	Elaboración de reportes a solicitud de la Dirección General, Dirección Comercial, Gerencia de Fidelidad y Gerencia Jurídica de Reclamaciones
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	2	Elaboración de memorandos
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	3	Se reciben solvencias
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	4	Se revisa cada solvencia que este debidamente integrada
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	5	Se elabora archivo de solvencia en base de datos de fidelidad (Excel), en la que se registra cada uno de los documentos que se integran y se archiva
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	6	Elaboración de carpetas con acuses y demás información relevante del área de fidelidad
Analista de Reclamaciones de Fidelidad	7	Se recaban acuses del área de servicios generales (mensajería interna) y recepción (correo certificado) para integrarlos a su expediente que le corresponde
		FIN

VIII. FORMATOS Y ANEXOS

FORMATO 1: CARTA ART. 112 SECTOR PÚBLICO O PRIVADO

FORMATO 2: SOLICITUD PARA FIANZA DE FIDELIDAD

FORMATO 3: COTIZACIÓN DE FIANZAS DE FIDELIDAD

FORMATO 4: INFORME DE SISTEMAS DE CONTROL INTERNO