

# PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE MÉXICO

INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS

*Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: Oficialía Mayor, issemym.*

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN CREDITICIA DEL ISSEMYM

MAYO DE 2024



© Derechos reservados.  
Segunda edición, mayo de 2024.  
Gobierno del Estado de México.  
Oficialía Mayor.  
Instituto de Seguridad Social del  
Estado de México y Municipios.  
Av. Miguel Hidalgo Pte. No. 600.  
Col. La Merced. Toluca,  
Estado de México C.P. 50080.

Impreso y hecho en Toluca, México.  
La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse  
mediante la autorización ex profeso de la fuente y dándole el crédito  
correspondiente.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN CREDITICIA DEL ISSEMYM</b>	<b>Edición:</b> Segunda
	<b>Fecha:</b> Mayo de 2024
	<b>Código:</b> 207C0401510100L
	<b>Página:</b>

**ÍNDICE**

PRESENTACIÓN ..... II

OBJETIVO GENERAL ..... III

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS ..... IV

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ..... V

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ..... VI

- Otorgamiento de Créditos a Corto Plazo Vacacional en el ISSEMYM. 207C0401510102L /01
- Otorgamiento de Créditos para Enganche de Vivienda en el ISSEMYM 207C0401510102L /02
- Otorgamiento de Créditos a Largo Plazo Hipotecario en el ISSEMYM. 207C0401510102L /03
- Cancelación de la Hipoteca derivada de un crédito otorgado y liquidado en el ISSEMYM 207C0401510102L /04
- Integración de la Cartera Crediticia del ISSEMYM 207C0401510102L /05

SIMBOLOGÍA ..... VII

REGISTRO DE EDICIONES ..... VIII

DISTRIBUCIÓN ..... IX

VALIDACIÓN ..... X

CRÉDITOS ..... XI

**PRESENTACIÓN**

La sociedad mexiquense exige de su gobierno, cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la Administración Pública del Estado de México impulsa acciones y resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas, emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de Sistemas de Calidad.

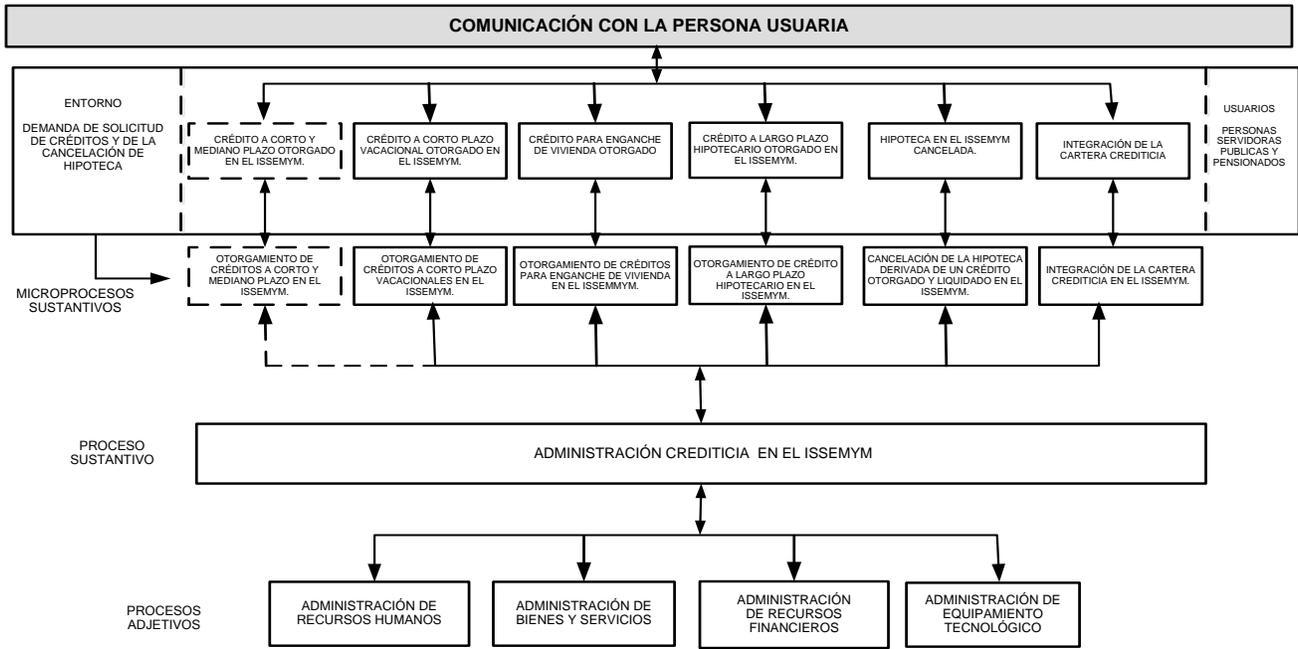
El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Subdirección de Administración Crediticia en materia de otorgamiento de créditos; así como a la cancelación de la hipoteca y administración de la cartera crediticia. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta unidad administrativa del Instituto.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

**OBJETIVO GENERAL**

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia en los trámites y servicios que proporciona la Subdirección de Administración Crediticia del ISSEMYM, en materia del otorgamiento de créditos y administración de la cartera crediticia, mediante la formalización y estandarización de los métodos y sistemas de trabajo en un manual de procedimientos.

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**



**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**PROCESO SUSTANTIVO:**

**Administración Crediticia en el ISSEMYM:** De la solicitud de crédito en cualquiera de sus modalidades y cancelación de la hipoteca; a la integración de la cartera crediticia del ISSEMYM.

**PROCEDIMIENTO:**

- Otorgamiento de Créditos a Corto Plazo Vacacionales en el ISSEMYM.
- Otorgamiento de Créditos para el Enganche de Vivienda en el ISSEMYM.
- Otorgamiento de Crédito a Largo Plazo Hipotecario en el ISSEMYM.
- Cancelación de la Hipoteca derivada de un crédito otorgado y liquidado en el ISSEMYM.
- Integración de la Cartera Crediticia del ISSEMYM.

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN CREDITICIA DEL ISSEMYM</b>	<b>Edición:</b> Segunda
	<b>Fecha:</b> Mayo de 2024
	<b>Código:</b> 207C0401510100L / 1
	<b>Página:</b>

**PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A CORTO PLAZO VACACIONAL EN EL ISSEMYM.**

**OBJETIVO:**

Financiar a las personas servidoras públicas para el disfrute de los servicios hoteleros del Instituto que cumplen con los requisitos correspondientes, mediante el otorgamiento de créditos a corto plazo vacacional.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito al Departamento de Créditos responsable de la atención de las solicitudes para el otorgamiento de créditos a corto plazo vacacionales, así como a las personas servidoras públicas y pensionadas que solicitan crédito vacacional en el Instituto.

**REFERENCIAS:**

- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios. Título Tercero, Capítulo V, Sección Primera, Artículo 134, Sección Segunda, Artículos 142 al 144, Sección Tercera, Artículos 145 al 147. Gaceta del Gobierno, 3 de enero de 2002, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Capítulo V, Artículo 17, Fracción VI. Gaceta del Gobierno, 8 de septiembre de 2009, reformas y adiciones.
- Reglamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Título Quinto, Capítulo I, Artículos 168 al 177, Sección Primera, Artículos 179 al 181, Sección Segunda, Artículo 182. Gaceta del Gobierno, 3 de julio de 2009, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 207C041510100L Subdirección de Administración Crediticia, 207C0401510101L Departamento de Créditos. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 27 de mayo de 2021, reformas y adiciones.

**RESPONSABILIDADES:**

La Subdirección de Administración Crediticia, a través del Departamento de Créditos, es la unidad administrativa responsable de atender las solicitudes de las personas servidoras públicas y/o las personas pensionadas para el otorgamiento de crédito a corto plazo vacacional.

**La persona titular del Departamento de Control y Actualización Documental deberá:**

- Realizar el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante.
- Registrar en la plataforma de administración de créditos la antigüedad laboral de la persona solicitante.
- Informar a la persona titular del Departamento de Créditos que se realizó el cálculo requerido.

**La persona titular del Departamento de Centros Vacacionales deberá:**

- Elaborar el oficio mediante el cual se envía la solicitud del crédito a corto plazo vacacional.

**La persona titular del Departamento de Créditos deberá:**

- Proporcionar la documentación soporte del crédito a corto plazo vacacional a la persona analista del Departamento de Créditos.
- Verificar si es procedente la solicitud del crédito a corto plazo vacacional.
- Registrar en la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, el rechazo en su caso y las razones por las que no procede la solicitud del crédito a corto plazo vacacional.
- Realizar llamada telefónica al personal del Departamento de Centros Vacacionales e informar que se ha realizado el registro del rechazo de la solicitud en la plataforma de ser el caso.
- Ingresar a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, obtener el número de solicitudes de crédito a corto plazo vacacional y el monto para su pago, generar Excel en medio digital y enviar a la persona analista del Departamento de Créditos.
- Firmar el oficio para solicitar el pago de los créditos, la solicitud del pago de los créditos y obtener firma de la persona titular de la Subdirección de Administración Crediticia.
- Elaborar el reporte de los créditos otorgados y enviar a la persona titular del Departamento de Control de Cartera.

**La persona titular del Departamento de Contabilidad deberá:**

- Realizar los registros contables en el ISSEMYM.

**La persona titular del Departamento de Control de Ingresos deberá:**

- Elaborar el oficio de verificación de existencia de adeudos con el Instituto.
- Realizar la recuperación de créditos otorgados en el ISSEMYM.

**La persona titular del Departamento de Egresos deberá:**

- Realizar transferencia electrónica al centro vacacional por concepto del otorgamiento del crédito a corto plazo vacacional, realizar llamada telefónica a la persona titular del Departamento de Créditos e informar que se ha realizado la transferencia.

**La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá:**

- Generar archivo Excel con el cierre de la emisión de los créditos a corto plazo vacacional, elaborar oficio para informar el cierre de la emisión de los créditos en dos tantos.

**La persona analista del Departamento de Créditos deberá:**

- Revisar que esté completa y correcta la documentación soporte para el crédito a corto plazo vacacional.
- Ingresar a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM y realizar llamada telefónica al personal del Departamento de Centros Vacacionales e informar que se ha realizado el registro del rechazo de la solicitud.
- Registrar en la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM que la documentación digitalizada sí cumple con lo requerido.
- Solicitar el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante a la persona titular del Departamento de Control y Actualización Documental.
- Elaborar el oficio de solicitud de verificación de adeudos con el Instituto de la persona solicitante.
- Obtener la solicitud del pago de los créditos, elaborar el oficio para solicitar el pago de los créditos.
- Elaborar el oficio mediante el cual se informa la transferencia electrónica al centro vacacional por concepto del otorgamiento del crédito a corto plazo vacacional.

**El personal del Departamento de Centros Vacacionales deberá:**

- Informar a la persona solicitante las razones por las que no procede la solicitud del crédito a corto plazo vacacional.
- Realizar la cancelación de la reservación o, en su caso, se entera de la forma de pago y procede a realizar la reservación del servicio hotelero.

**DEFINICIONES:**

<b>Crédito Vacacional:</b>	Operación financiera en la que se otorga una cantidad de dinero, hasta un límite y durante un periodo de tiempo determinado, destinado para acudir a los Centros Vacacionales del Instituto.
<b>Condiciones para el Otorgamiento del Crédito a Corto Plazo Vacacional:</b>	Documento emitido por el ISSEMYM, el cual establece el interés ordinario del crédito, las obligaciones de la persona solicitante, el pagaré y la tabla de amortización de pago.
<b>Documentación Soporte:</b>	Toda aquella documentación adicional necesaria que forma parte del proceso para el otorgamiento del crédito correspondiente.
<b>Emisión de Créditos:</b>	Conjunto de solicitudes de crédito que se incorporan a la plataforma de administración de créditos, en un periodo determinado.
<b>Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM:</b>	Canal automatizado que permite administrar y controlar el otorgamiento de los créditos en sus diferentes modalidades.
<b>Solicitante:</b>	Persona servidora pública y pensionada que solicita un crédito a corto plazo vacacional en el ISSEMYM.
<b>ISSEMYM:</b>	Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

**INSUMOS:**

- Solicitud de crédito a corto plazo vacacional con documentación soporte.

**RESULTADOS:**

- Crédito a corto plazo vacacional otorgado en el ISSEMYM.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento Reservación de Servicios en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.
- Procedimiento inherente al cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante de crédito en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la verificación de adeudos de la persona solicitante de crédito en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la integración de metas programadas del Departamento de Créditos del ISSEMYM.

- Procedimiento inherente a los registros contables en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la recuperación de créditos otorgados en el ISSEMYM.

**POLÍTICAS:**

1. El Comité de Créditos del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, al inicio del ejercicio fiscal correspondiente, autorizará el calendario para la captura de las solicitudes de créditos a corto plazo vacacionales.
2. La persona titular de la Subdirección de Administración Crediticia asignará los montos presupuestales para cada una de las emisiones de créditos a corto plazo vacacionales, tomando en consideración la suficiencia presupuestal autorizada para el ejercicio fiscal correspondiente.
3. El personal del Departamento de Créditos que participa en la atención de las solicitudes para el otorgamiento de créditos a corto plazo vacacional deberá actualizar semanalmente el estado en que se encuentra cada una de las solicitudes en la plataforma de administración de créditos.
4. La persona analista del Departamento de Créditos, deberá verificar que la solicitud de crédito a corto plazo vacacional contenga la siguiente documentación soporte:
  - Solicitud de crédito a corto plazo vacacional, firmada.
  - Pagaré y tabla de amortización firmado.
  - Condiciones de Otorgamiento de crédito firmadas.
  - Identificación oficial vigente.
  - Comprobantes de pago de las tres quincenas anteriores a la fecha en la que solicita el crédito, verificando que no esté ocupada con la clave de descuento que corresponda a la modalidad de crédito en la última quincena.
  - Clave Única de Registro de Población (CURP).
5. El personal del Departamento de Créditos deberá mantener en secrecía la contraseña de acceso a la Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM, así como la información que contiene, a efecto de asegurar su uso adecuado, en caso contrario será acreedor a una sanción administrativa, conforme a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

**DESARROLLO:**

**Procedimiento: Otorgamiento de Créditos a Corto Plazo Vacacional en el ISSEMYM.**

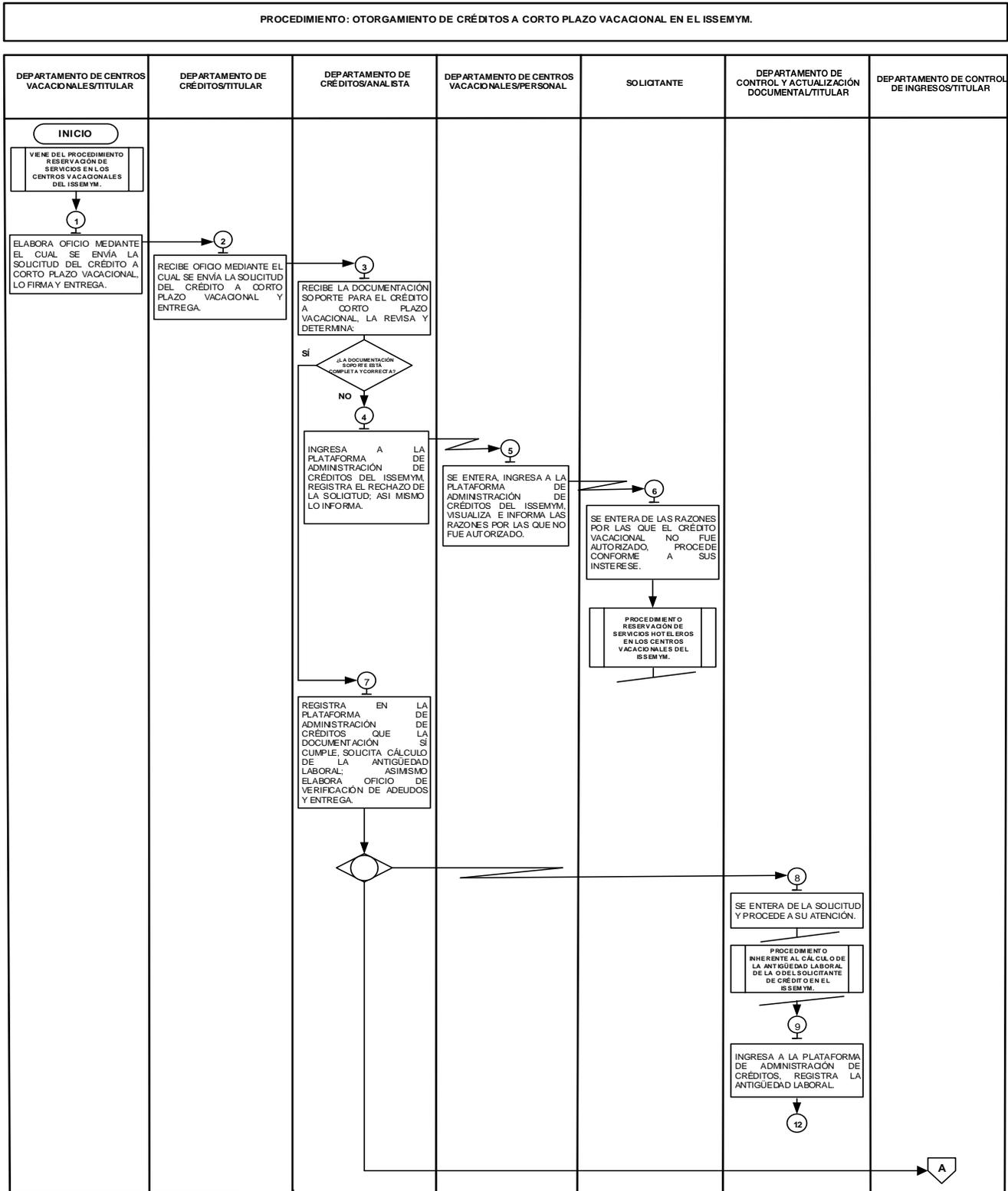
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Departamento de Centros Vacacionales/ Titular	<p><b>Viene del procedimiento reservación de servicios en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.</b></p> <p>Elabora oficio mediante el cual se envía la solicitud del crédito a corto plazo vacacional, lo firma, obtiene copia del oficio, anexa al oficio original la documentación soporte y entrega a la persona titular del Departamento de Créditos, archiva copia del oficio previo acuse de recibido.</p>
2.	Departamento de Créditos/ Titular	<p>Recibe el oficio mediante el cual se envía la solicitud del crédito a corto plazo vacacional en original y copia, la documentación soporte, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera, entrega la documentación soporte a la persona analista del Departamento de Créditos e instruye su atención y archiva el oficio recibido para su control.</p>
3.	Departamento de Créditos/Analista	<p>Recibe la documentación soporte para el crédito a corto plazo vacacional, se entera de la instrucción, revisa que la documentación soporte esté completa y correcta y determina:</p> <p><b>¿La documentación soporte está completa y correcta?</b></p>
4.	Departamento de Créditos/Analista	<p><b>La documentación soporte no está completa y correcta</b></p> <p>Ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, registra el rechazo y las razones, se comunica mediante llamada telefónica con el personal del Departamento de Centros Vacacionales e informa que se ha realizado el registro del rechazo de la solicitud del</p>

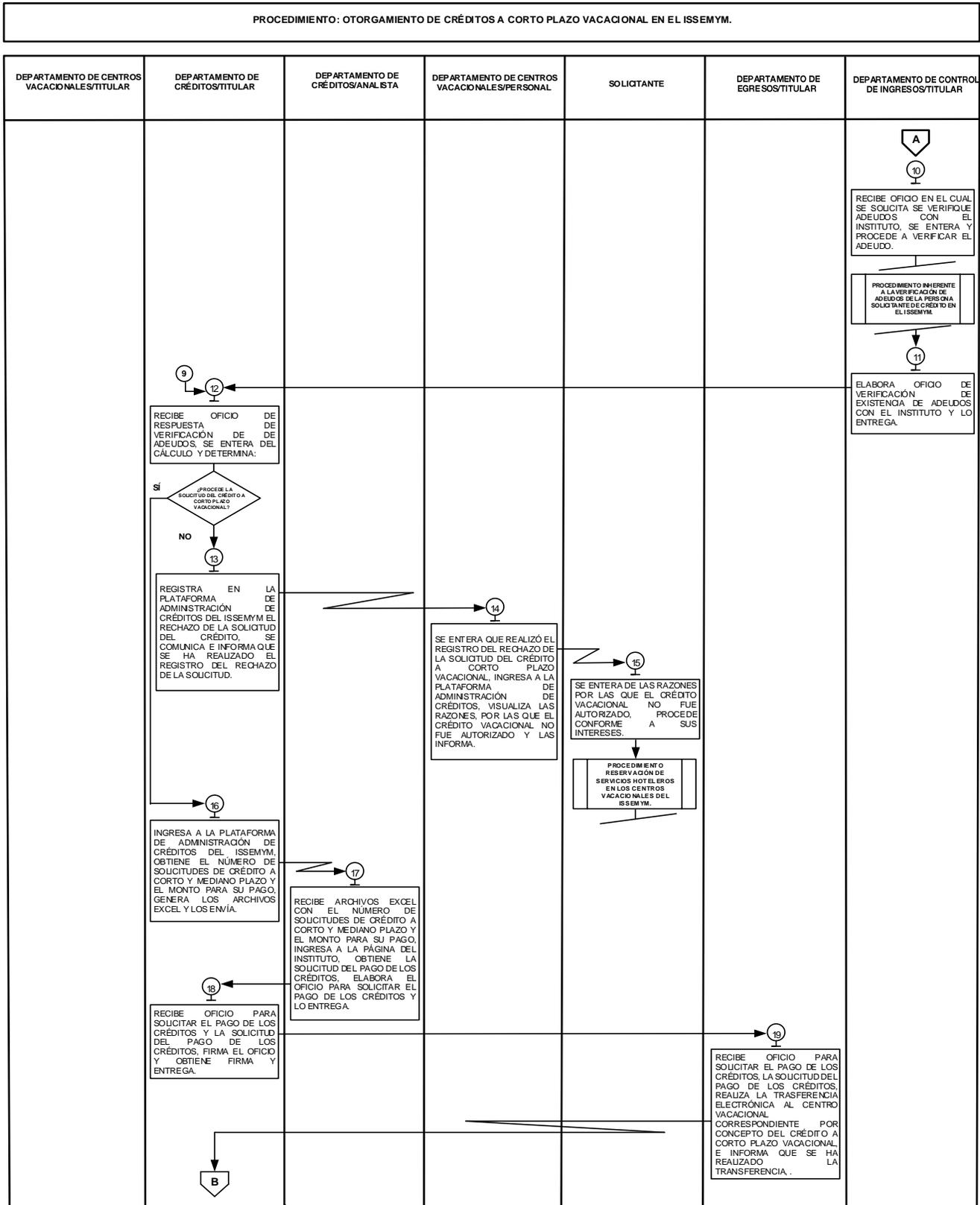
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
		crédito a corto plazo vacacional en la plataforma y archiva la documentación soporte como asunto no procedente.
5.	Departamento de Centros Vacacionales/Personal	Recibe la llamada telefónica, se entera que se ha realizado el registro del rechazo de la solicitud del crédito a corto plazo vacacional, ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, visualiza las razones por las que el crédito no fue autorizado, se comunica mediante llamada telefónica con la persona solicitante e informa las razones por las que el crédito vacacional no fue autorizado.
6.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera de las razones por las que el crédito vacacional no fue autorizado, procede conforme a sus intereses. <b>Se conecta con el procedimiento para la reservación de servicios en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.</b>
7.	Departamento de Créditos/Analista	<b>La documentación soporte sí está completa y correcta.</b> Registra en la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM que la documentación digitalizada sí cumple con lo requerido, se comunica mediante llamada telefónica con la persona titular del Departamento de Control y Actualización Documental y solicita el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante; asimismo elabora el oficio de solicitud de verificación de adeudos con el Instituto de la persona solicitante, obtiene firma de la persona titular del Departamento de Créditos, genera copia del oficio y lo entrega a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos, anexa la solicitud a la documentación soporte, obtiene copia del oficio previo acuse de recibido y resguarda junto con la documentación soporte. <b>Se conecta con la actividad número 10.</b>
8.	Departamento de Control y Actualización Documental/ Titular	Recibe llamada telefónica, se entera de la solicitud y procede a realizar el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante. <b>Se conecta con el procedimiento inherente al cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante de crédito en el ISSEMYM.</b>
9.	Departamento de Control y Actualización Documental/ Titular	Una vez realizado el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante, ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, registra la antigüedad laboral de la persona solicitante e informa mediante llamada telefónica a la persona titular del Departamento de Créditos que se realizó el cálculo requerido. <b>Se conecta con la actividad número 12.</b>
10.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	Recibe el oficio en el cual se solicita se verifique si la persona solicitante tiene adeudos con el Instituto, en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera y procede a verificar el adeudo. <b>Se conecta con el procedimiento inherente a la verificación de adeudos actividad solicitante de crédito en el ISSEMYM.</b>
11.	Departamento de Control de Ingresos/ Titular	Una vez que verificó si la persona solicitante tiene adeudos con el Instituto, obtiene el reporte de adeudos de la persona solicitante, elabora el oficio de verificación de existencia de adeudos con el Instituto, lo firma, genera copia del oficio, lo entrega a la persona titular del Departamento de Créditos y archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
12.	Departamento de Créditos/ Titular	Recibe el oficio de verificación de existencia de adeudos con el Instituto en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio, la devuelve, se entera de la antigüedad laboral mediante llamada telefónica y de la

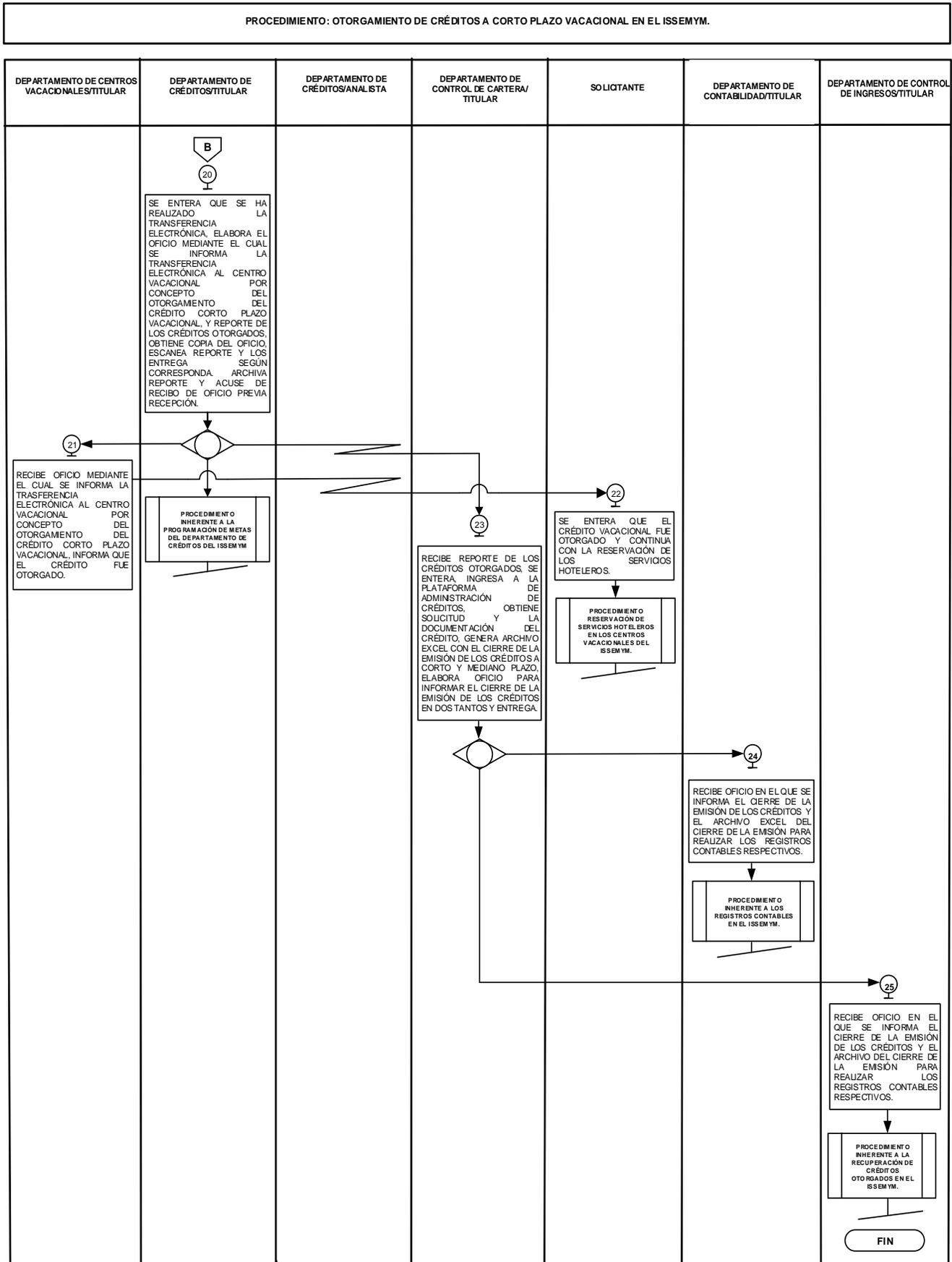
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
		verificación de la existencia de adeudo de la persona solicitante y determina: <b>¿Procede la solicitud del crédito a corto plazo vacacional?</b>
13.	Departamento de Créditos/ Titular	<b>No procede la solicitud del crédito a corto plazo vacacional.</b> Registra en la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, el rechazo y las razones por las que no procede la solicitud del crédito a corto plazo vacacional, se comunica mediante llamada telefónica con el personal del Departamento de Centros Vacacionales e informa que se ha realizado el registro del rechazo de la solicitud en la plataforma para su conocimiento
14.	Departamento de Centros Vacacionales/ Personal	Recibe llamada telefónica, se entera que se ha realizado el registro del rechazo de la solicitud del crédito a corto plazo vacacional, ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, visualiza las razones por las que no procede la solicitud del crédito a corto plazo vacacional, se comunica mediante llamada telefónica con la persona solicitante e informa las razones por las que el crédito vacacional no fue autorizado.
15.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera de las razones por las que el crédito vacacional no fue autorizado, procede de acuerdo con sus intereses. <b>Se conecta con el procedimiento reservación de servicios hoteleros en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.</b>
16.	Departamento de Créditos/ Titular	<b>Sí procede la solicitud del crédito a corto plazo vacacional.</b> Ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, obtiene el número de solicitudes de crédito a corto plazo y el monto para su pago, genera los archivos en Excel, los envía por correo electrónico a la persona analista del Departamento de Créditos y le instruye su seguimiento.
17.	Departamento de Créditos/Analista	Recibe correo electrónico con los archivos Excel que contienen el número de solicitudes de crédito a corto plazo vacacional y el monto para su pago, se entera de la instrucción e ingresa a la página del Instituto, obtiene la solicitud del pago de los créditos, elabora el oficio para solicitar el pago de los créditos y lo entrega junto con la solicitud a la persona titular del Departamento de Créditos.
18.	Departamento de Créditos/ Titular	Recibe el oficio para solicitar el pago de los créditos y la solicitud del pago de los créditos, firma el oficio y obtiene firma de la persona titular de la Subdirección de Administración Crediticia, obtiene copia y entrega a la persona titular del Departamento de Egresos y archiva la copia del oficio previo acuse de recibido.
19.	Departamento de Egresos/ Titular	Recibe el oficio para solicitar el pago de los créditos, la solicitud del pago de los créditos, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera, realiza la transferencia electrónica al centro vacacional correspondiente por concepto del otorgamiento del crédito a corto plazo vacacional, se comunica mediante llamada telefónica con la persona titular del Departamento de Créditos e informa que se ha realizado la transferencia, archiva el oficio recibido y la solicitud de pago.
20.	Departamento de Créditos/ Titular	Recibe llamada telefónica, se entera que se ha realizado la transferencia electrónica al centro vacacional correspondiente por concepto del otorgamiento del crédito corto plazo vacacional, elabora el oficio mediante el cual se informa la transferencia electrónica al centro vacacional por concepto del otorgamiento del crédito corto plazo

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
		vacacional, y reporte de los créditos otorgados, obtiene copia del oficio, escanea reporte y los entrega: Oficio en original y copia a la persona titular del Departamento de Centros Vacacionales. Reporte mediante correo electrónico a la persona titular del Departamento de Control de Cartera Archiva reporte y acuse de recibo de oficio previa recepción. <b>Se conecta con el procedimiento inherente a la integración de metas programadas del Departamento de Créditos del ISSEMYM.</b>
21.	Departamento de Centros Vacacionales/ Titular	Recibe el oficio mediante el cual se informa la transferencia electrónica al centro vacacional por concepto del otorgamiento del crédito corto plazo vacacional, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se comunica mediante llamada telefónica con la persona solicitante e informa que el crédito vacacional fue otorgado, archiva oficio.
22.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera que el crédito vacacional fue otorgado y transferido al Centro vacacional, continua con la reservación de los servicios hoteleros. <b>Se conecta con el procedimiento reservación de servicios hoteleros en los Centros Vacacionales del ISSEMYM.</b>
23.	Departamento de Control de Cartera/ Titular	Recibe mediante correo electrónico el reporte de los créditos otorgados, se entera, ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, obtiene la solicitud y la documentación del crédito otorgado, genera archivo Excel con el cierre de la emisión de los créditos a corto plazo vacacional, elabora el oficio para informar el cierre de la emisión de los créditos en dos tantos, los firma, obtiene copias, entrega un tanto del oficio a la persona titular del Departamento de Contabilidad y el otro tanto a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos, envía por correo electrónico el archivo Excel con el cierre de la emisión y archiva las copias de los oficios previo acuse de recibido, la solicitud y las condiciones para su control.
24.	Departamento de Contabilidad/ Titular	Recibe el oficio en el que se informa el cierre de la emisión de los créditos, en original y copia y por correo electrónico el archivo Excel del cierre de la emisión para realizar los registros contables respectivos, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera y procede a realizar los registros contables. Se conecta con el procedimiento inherente a los registros contables en el ISSEMYM.
25.	Departamento de Control de Ingresos/ Titular	Recibe el oficio en el que se informa el cierre de la emisión de los créditos en original y copia, y por correo electrónico el archivo Excel del cierre de la emisión, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera y procede a la recuperación de créditos. Se conecta con el procedimiento inherente a la recuperación de créditos otorgados en el ISSEMYM.

**DIAGRAMACIÓN:**







**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficacia en el otorgamiento de créditos a corto plazo vacacional en el ISSEMYM.

$$\frac{\text{Número mensual de solicitudes de crédito a corto plazo vacacional procedentes.}}{\text{Número mensual de solicitudes de crédito a corto plazo vacacional recibidas.}} \times 100 = \text{Porcentaje mensual de crédito vacacional otorgados.}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

La solicitud de crédito a corto plazo vacacional y la documentación para el otorgamiento de los créditos, queda registrada y resguardada en la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- No aplica.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN CREDITICIA DEL ISSEMYM</b>	<b>Edición:</b> Segunda
	<b>Fecha:</b> Mayo de 2024
	<b>Código:</b> 207C0401510100L / 2
	<b>Página:</b>

**PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PARA ENGANCHE DE VIVIENDA EN EL ISSEMYM.**

**OBJETIVO:**

Coadyubar a las personas servidoras públicas en la adquisición de una vivienda que cumplan con los requisitos correspondientes, mediante el otorgamiento de créditos para enganche de vivienda.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito al Departamento de Créditos que participa en la atención de las solicitudes para el otorgamiento de créditos para enganche de vivienda, así como a las personas servidoras públicas y las pensionadas que solicitan créditos en el Instituto.

**REFERENCIAS:**

- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios. Título Tercero, Capítulo V, Sección Cuarta, Artículos 153 al 155. Gaceta del Gobierno, 3 de enero del 2002, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Artículo 17, Fracción VI. Gaceta del Gobierno, 8 de septiembre del 2009, reformas y adiciones.
- Reglamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Título Quinto, Capítulo I, Sección Tercera, Artículos 200 al 203, Artículo 209. Gaceta del Gobierno, 3 de julio del 2009, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 207C0401510100L Subdirección de Administración Crediticia, 207C0401510101L Departamento de Créditos, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 27 de mayo de 2021, reformas y adiciones.

**RESPONSABILIDADES:**

La Subdirección de Administración Crediticia, a través del Departamento de Créditos, es la unidad administrativa responsable de atender las solicitudes de las personas servidoras públicas y pensionadas para el otorgamiento de crédito para enganche de vivienda en el ISSEMYM.

**La persona titular del Departamento de Control y Actualización Documental deberá:**

- Realizar el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante.

- Ingresar a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM y registrar la antigüedad laboral de la persona solicitante.
- Informar vía telefónica que se realizó el cálculo requerido a la persona titular de Departamento de Créditos.

**La persona titular del Departamento de Ingresos deberá:**

- Verificar si la persona solicitante tiene adeudos con el Instituto.
- Obtener el reporte de adeudos de la persona solicitante.
- Elaborar el oficio de verificación de existencia de adeudos con el Instituto.
- Realizar la recuperación del crédito otorgado en el ISSEMYM.

**La persona titular del Departamento de Créditos deberá:**

- Determinar la procedencia del crédito para el enganche de vivienda.
- Elaborar el oficio en el que se informan las razones por las que el crédito para enganche de vivienda, cuando el crédito no sea procedente.
- Instruir a la persona analista del Departamento de Créditos la atención de la solicitud de crédito para enganche de vivienda.
- Informar mediante llamada telefónica a la persona responsable de la constructora o institución financiera que se realizó el pago para enganche de la vivienda.
- Elaborar el reporte del crédito otorgado y enviar mediante correo electrónico a la persona titular del Departamento de Control de Cartera.

**La persona titular del Departamento de Egresos deberá:**

- Realizar el pago por transferencia electrónica por concepto del otorgamiento del crédito de enganche de vivienda e informar por correo electrónico a la persona titular del Departamento de Créditos que se realizó el pago.

**La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá:**

- Ingresar a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, obtener la solicitud y la documentación del crédito otorgado.
- Generar archivo Excel con el cierre de la emisión del crédito para el enganche de vivienda y enviar por correo electrónico a la persona titular del Departamento de Contabilidad y a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos.
- Elaborar el oficio para informar el cierre de la emisión del crédito en dos tantos.

**La persona titular del Departamento de Contabilidad deberá:**

- Ingresar los registros contables correspondientes al cierre de la emisión del crédito otorgado.

**La persona titular del Departamento de Control de Pagos deberá:**

- Programar el pago por concepto del otorgamiento del crédito de enganche de vivienda.
- Elaborar el oficio mediante el cual se solicita el pago por concepto de crédito para enganche de vivienda, anexar la solicitud de pago.

**La persona analista del Departamento de Créditos deberá:**

- Informar los datos generales de los grupos constructores o instituciones financieras registradas en el ISSEMYM, a los cuales podrá acudir y solicitar información en relación con el crédito para enganche de vivienda la persona solicitante.
- Verificar que la documentación soporte esté completa o correcta, o en caso contrario, devolver para su corrección a la persona responsable de la constructora o institución financiera.
- Ingresar a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, capturar los datos generales de la persona solicitante y de la constructora o institución financiera que aparecen en la documentación soporte.
- Obtener la solicitud de crédito para enganche de vivienda y solicitar el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante.
- Elaborar el oficio de solicitud de verificación de adeudos con el Instituto de la persona solicitante.
- Informar a la persona responsable de la constructora o institución financiera las razones por las que el crédito para enganche de vivienda no es procedente.
- Indicar a la persona solicitante firmar la solicitud de crédito para enganche de vivienda, las condiciones para el otorgamiento de crédito para enganche de vivienda y el pagaré
- Proporcionar el desglose de los gastos, la autorización hipotecaria y la información bancaria, la solicitud de crédito para enganche de vivienda y la suficiencia presupuestal a la persona titular del Departamento de Control de Pagos.

**DEFINICIONES:**

**Crédito para Enganche de Vivienda:** Operación financiera en la que se otorga una cantidad de dinero, hasta un límite específico y durante un período de tiempo determinado. Los cuales pueden ser a largo plazo para el enganche de vivienda de una casa nueva que se está adquiriendo en el Estado de México.

**Condiciones para el Otorgamiento del Crédito de Enganche de Vivienda:** Documento emitido por el ISSEMYM, el cual establece el interés ordinario del crédito, las obligaciones de la persona solicitante, el pagaré y la tabla de amortización de pago.

**Documentación soporte:** Toda aquella documentación adicional necesaria que forma parte del proceso para el otorgamiento del crédito correspondiente.

**Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM:** Sistema automatizado que permite administrar y controlar el otorgamiento de los créditos en sus diferentes modalidades.

**Pagaré:** Título de crédito a favor del Instituto que contiene la obligación incondicional de la persona solicitante para pagar una suma determinada de dinero.

**Solicitante:** Persona servidora pública y pensionada que solicita un crédito para enganche de vivienda en el ISSEMYM.

**ISSEMYM:** Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

**INSUMOS:**

- Solicitud del crédito para enganche de vivienda con documentación soporte.

**RESULTADOS:**

- Crédito para enganche de vivienda otorgado.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento inherente al cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante del crédito en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la verificación de adeudos de la persona solicitante del crédito en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la integración de metas programas del Departamento de Créditos del ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a los registros contables en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la recuperación de créditos otorgados en el ISSEMYM.

**POLÍTICAS:**

1. La persona titular de la Subdirección de Administración Crediticia, asignará los montos presupuestales para cada emisión de créditos para enganche de vivienda, tomando en consideración la suficiencia presupuestal autorizada para el ejercicio fiscal correspondiente.
2. La persona analista del Departamento de Créditos deberá verificar que la solicitud crédito a largo plazo para enganche de vivienda contenga la siguiente documentación soporte:
  - Solicitud del crédito para enganche de vivienda, firmada por la persona solicitante.
  - Identificación oficial vigente.
  - Comprobantes de pago de las tres quincenas anteriores a la fecha en la que solicita el crédito, verificando que no esté ocupada con la clave de descuento que corresponda a la modalidad de crédito en la última quincena.
  - Clave única de Registro de Población (CURP).
  - Autorización de la hipotecaria que otorga el financiamiento, que contenga los datos de las personas servidoras públicas, de las y de los pensionados (especifique las condiciones generales del crédito).

- Oficio emitido por el apoderado legal del grupo constructor, desarrollador inmobiliario o promotor de la vivienda; indicando el nombre de la persona que realizará el cobro por concepto de enganche de la vivienda, (anexar poder simple y copia de identificación oficial)
  - Fotografías de la vivienda a adquirir, interiores y exteriores con diferentes ángulos, (seis o más).
4. El personal del Departamento de Créditos deberá mantener en secrecía la contraseña de acceso a la Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM, así como la información que contiene, a efecto de asegurar su uso adecuado, en caso contrario será acreedor a una sanción administrativa, conforme a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

**DESARROLLO:**

**Procedimiento: Otorgamiento de Créditos para Enganche de Vivienda en el ISSEMYM.**

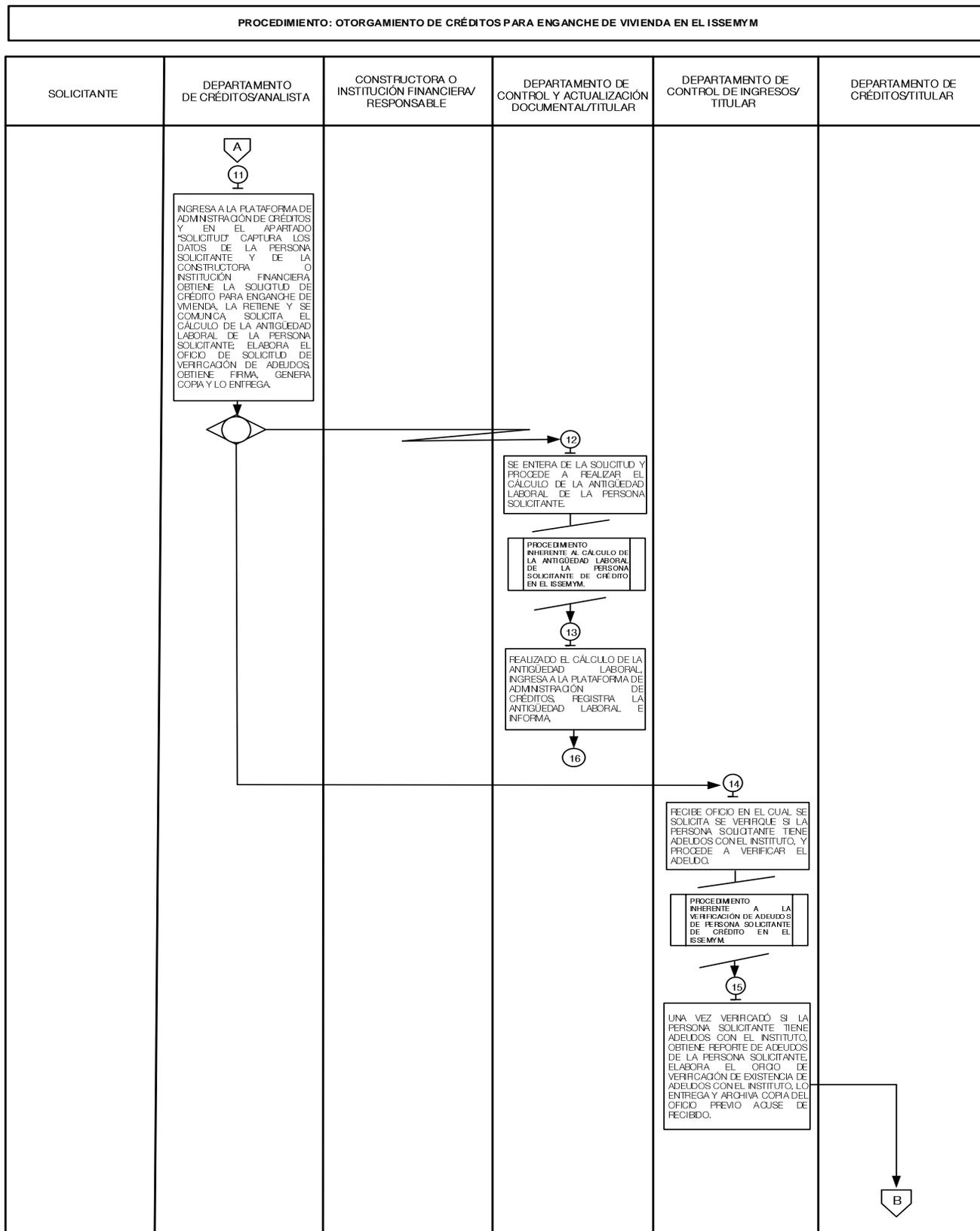
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Solicitante	Se presenta en el Departamento de Créditos y solicita información de manera verbal a la persona analista del Departamento de Créditos sobre el trámite de crédito para enganche de vivienda.
2.	Departamento de Créditos/Analista	Recibe solicitud de crédito, se entera, informa los datos generales de los grupos constructores o instituciones financieras registradas en el ISSEMYM a los cuales podrá acudir y solicitar información en relación con el crédito para enganche de vivienda.
3.	Solicitante	Se entera de la información, se retira, acude y se presenta con la persona responsable de la constructora o institución financiera de su interés y solicita de manera verbal crédito para enganche de vivienda.
4.	Constructora o Institución Financiera/Responsable	Atiende a la persona solicitante, se entera de la solicitud del crédito para enganche de vivienda, le proporciona lista de requisitos e indica que deberá entregarlos, para el seguimiento del trámite.
5.	Solicitante	Recibe la lista de requisitos, se entera, recaba la documentación requerida y los entrega a la persona responsable de la constructora o institución financiera.
6.	Constructora o Institución Financiera/Responsable	Recibe la documentación soporte para el trámite de enganche de vivienda e informa de manera verbal a la persona solicitante que deberá esperar respuesta a su solicitud y entrega la documentación soporte a la persona analista del Departamento de Créditos.
7.	Solicitante	Recibe información, se entera y espera llamada de respuesta a su solicitud. Se conecta con la actividad número 22 o 27 según sea el caso.
8.	Departamento de Créditos/Analista	Recibe la documentación soporte para el crédito para enganche de vivienda, la revisa y determina: ¿La documentación soporte está completa y correcta?
9.	Departamento de Créditos/Analista	La documentación soporte no está completa y correcta. Informa de manera verbal a la persona responsable de la constructora o institución financiera que la documentación soporte no está completa y correcta, se la devuelve para su corrección o complementación.
10.	Constructora o Institución Financiera/Responsable	Recibe la documentación soporte, se entera, corrige, o en su caso, complementa en conjunto con la persona solicitante y entrega. Se conecta con la actividad número 8.
11.	Departamento de Créditos/Analista	La documentación soporte sí está completa y correcta. Ingresa a la Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM y en el apartado de "solicitud" captura los datos generales de la persona solicitante y

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		de la constructora o institución financiera que aparecen en la documentación soporte, obtiene la solicitud de crédito para enganche de vivienda, la retiene y se comunica mediante llamada telefónica con la persona titular del Departamento de Control y Actualización Documental y solicita el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante; asimismo, elabora el oficio de solicitud de verificación de adeudos con el Instituto de la persona solicitante, obtiene firma de la persona titular del Departamento de Créditos, genera copia del oficio y lo entrega a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos, anexa la solicitud a la documentación soporte, la retiene y archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
12.	Departamento de Control y Actualización Documental/Titular	<p>Recibe llamada telefónica, se entera de la solicitud y procede a realizar el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante.</p> <p>Se conecta con el procedimiento inherente al cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante del crédito en el ISSEMYM.</p>
13.	Departamento de Control y Actualización Documental/Titular	<p>Una vez realizado el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante, ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, registra la antigüedad laboral de la persona solicitante e informa mediante llamada telefónica a la persona titular del Departamento de Créditos la antigüedad laboral del solicitante requerido.</p> <p>Se conecta con la actividad número 16.</p>
14.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	<p>Recibe oficio en el cual se solicita se verifique si la persona solicitante tiene adeudos con el Instituto en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera y procede a verificar el adeudo.</p> <p>Se conecta con el procedimiento inherente a la verificación de adeudos de la persona solicitante del crédito en el ISSEMYM.</p>
15.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	<p>Una vez que verificó si la persona solicitante tiene adeudos con el Instituto, obtiene el reporte de adeudos de la persona solicitante, elabora el oficio de verificación de existencia de adeudos con el Instituto, lo firma, genera copia del oficio, lo entrega a la persona titular del Departamento de Créditos y archiva copia del oficio previo acuse de recibido.</p>
16.	Departamento de Créditos/Titular	<p>Recibe llamada telefónica, el oficio de respuesta de verificación de existencia de adeudos con el Instituto en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio, la devuelve, se entera de la antigüedad laboral y de la verificación de la existencia de adeudo de la persona solicitante y determina:</p> <p>¿Procede la solicitud del crédito enganche de vivienda?</p>
17.	Departamento de Créditos/Titular	<p>No procede la solicitud del crédito enganche de vivienda.</p> <p>Elabora el oficio en el que se informan las razones por las que el crédito enganche de vivienda no es procedente, lo firma y entrega junto a la solicitud de crédito para enganche de vivienda y la documentación soporte a la persona analista del Departamento de Créditos e instruye el seguimiento a la solicitud.</p>
18.	Departamento de Créditos/Analista	<p>Recibe el oficio en el que se informan las razones por las que el crédito para enganche de vivienda no es procedente, la solicitud de crédito enganche de vivienda y la documentación soporte e instrucción, se entera, se comunica vía telefónica con la persona responsable de la constructora o institución financiera e informa que se deberá presentar en el Departamento de Créditos.</p>
19.	Constructora o Institución Financiera/Responsable	<p>Recibe llamada telefónica, se entera, acude y se presenta con la persona analista del Departamento de Créditos y solicita información del crédito para enganche de vivienda.</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
20.	Departamento de Créditos/Analista	Atiende a la persona responsable de la constructora o institución financiera, genera copia del oficio en el que se informan las razones por las que el crédito enganche de vivienda no es procedente, se lo entrega junto con la documentación soporte y archiva copia del oficio previo acuse de recibido y la solicitud de crédito para enganche de vivienda.
21.	Constructora o Institución Financiera/Responsable	Recibe el oficio en el que se informan las razones por las que el crédito de enganche de vivienda no es procedente en original y copia, la documentación soporte, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera, se retira y en su lugar de trabajo informa mediante llamada telefónica a la persona solicitante que deberá acudir a la constructora o institución financiera por la respuesta del crédito enganche de vivienda.
22.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera y se presenta con la persona responsable de la constructora o institución financiera y solicita de manera verbal información del enganche de vivienda.
23.	Constructora o Institución Financiera/Responsable	Atiende a la persona solicitante le entrega el oficio en el que se informan las razones por las que el crédito enganche de vivienda no es procedente y la documentación soporte.
24.	Solicitante	Recibe el oficio en el que se informan las razones por las que el crédito de enganche de vivienda no es procedente, la documentación soporte, se entera y procede conforme a sus intereses.
25.	Departamento de Créditos/Titular	Sí procede la solicitud del crédito enganche de vivienda. Entrega la solicitud de crédito de enganche de vivienda y la documentación soporte a la persona analista del Departamento de Créditos e instruye su atención y seguimiento.
26.	Departamento de Créditos/Analista	Recibe la solicitud de crédito de enganche de vivienda y la documentación soporte, se entera de la instrucción, se comunica vía telefónica con la persona solicitante y le solicita se presente en el Departamento de Créditos, para continuar con su solicitud del crédito.
27.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera, se presenta en el Departamento de Créditos e informa que desea continuar con su trámite de solicitud de crédito de enganche de vivienda.
28.	Departamento de Créditos/Analista	Atiende a la persona solicitante, le entrega la solicitud de crédito para enganche de vivienda, las condiciones para el otorgamiento de crédito para enganche de vivienda y el pagaré en dos tantos y le indica que deberá firmarlos.
29.	Solicitante	Recibe la solicitud de crédito para enganche de vivienda, las condiciones para el otorgamiento de crédito para enganche de vivienda y el pagaré en dos tantos, les da lectura, se entera, firma y devuelve un tanto a la persona analista del Departamento de Créditos y se retira.
30.	Departamento de Créditos/Analista	Recibe la solicitud de crédito para enganche de vivienda, las condiciones para el otorgamiento de crédito para enganche de vivienda y el pagaré, se comunica mediante llamada telefónica con la persona responsable de la constructora o institución financiera y le solicita el desglose de los gastos y autorización hipotecaria, así como los datos bancarios.
31.	Constructora o Institución Financiera/Responsable	Recibe llamada telefónica, se entera de los datos y documentos requeridos, obtiene el desglose de gastos, la autorización hipotecaria y la información bancaria y entrega a la persona analista del Departamento de Créditos y espera la transferencia del pago.

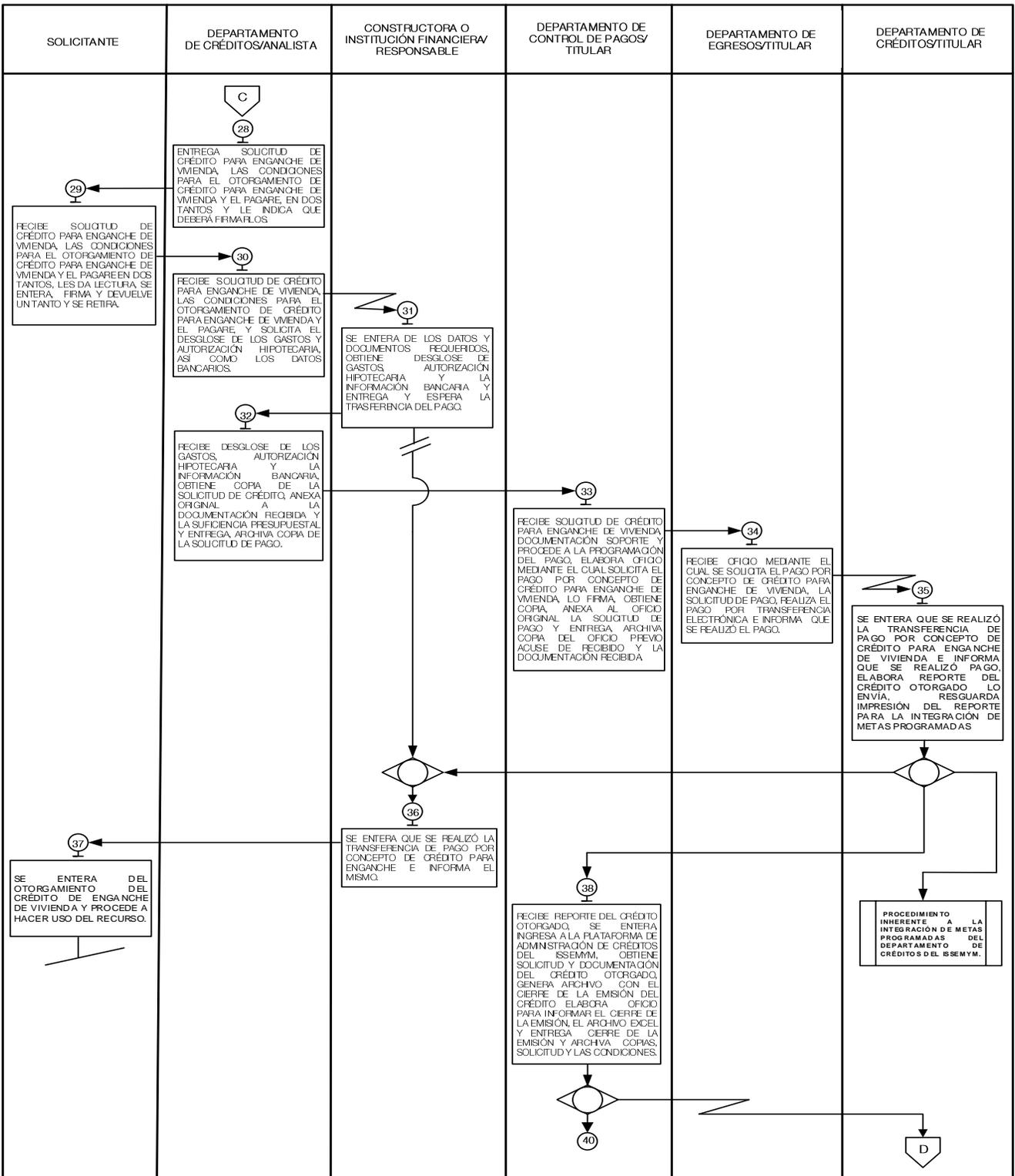
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/ PUESTO	ACTIVIDAD
		Se conecta con la actividad número 36.
32.	Departamento de Créditos/Analista	Recibe el desglose de los gastos, la autorización hipotecaria y la información bancaria, obtiene copia de la solicitud de crédito para enganche de vivienda, anexa al original la documentación recibida y la suficiencia presupuestal y entrega a la persona titular del Departamento de Control de Pagos, archiva copia de la solicitud de pago previo acuse de recibido.
33.	Departamento de Control de Pagos/Titular	Recibe la solicitud de crédito para enganche de vivienda en original y copia, la documentación soporte, firma de recibido en la copia y devuelve, se entera y procede a la programación del pago, elabora el oficio mediante el cual se solicita el pago por concepto de crédito para enganche de vivienda, lo firma, obtiene copia, anexa al oficio original la solicitud de pago y entrega a la persona titular del Departamento de Egresos, archiva copia del oficio previo acuse de recibido y la documentación recibida.
34.	Departamento de Egresos/Titular	Recibe el oficio mediante el cual se solicita el pago por concepto de crédito para enganche de vivienda en original y copia, la solicitud de pago, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera, realiza el pago por transferencia electrónica e informa por correo electrónico a la persona titular del Departamento de Créditos que se realizó el pago.
35.	Departamento de Créditos/Titular	Recibe correo electrónico, se entera que se realizó la transferencia de pago por concepto de crédito para enganche de vivienda e informa mediante vía telefónica a la persona responsable de la constructora o institución financiera que se realizó el pago para enganche de la vivienda, elabora el reporte del crédito otorgado, lo imprime y lo envía mediante correo electrónico a la persona titular del Departamento de Control de Cartera, resguarda la impresión del reporte para la integración de metas programadas. Se conecta con el procedimiento inherente a la integración de metas programadas del Departamento de Créditos del ISSEMYM.
36.	Constructora o Institución Financiera/Responsable	Recibe llamada telefónica, se entera que se realizó la transferencia de pago por concepto de crédito para enganche de vivienda y por la misma vía informa a la persona solicitante el otorgamiento del crédito.
37.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera del otorgamiento del crédito de enganche de vivienda y procede a hacer uso del recurso.
38.	Departamento de Control de Cartera/Titular	Recibe el reporte del crédito otorgado mediante correo electrónico, se entera, ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, obtiene la solicitud y la documentación del crédito otorgado, genera archivo de Excel con el cierre de la emisión del crédito para el enganche de vivienda, elabora el oficio para informar el cierre de la emisión del crédito en dos tantos, lo firma, obtiene copias, entrega un tanto del oficio a la persona titular del Departamento de Contabilidad y el otro tanto a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos, les envía por correo electrónico el archivo de Excel con el cierre de la emisión y archiva las copias de los oficios previo acuse de recibido, la solicitud y las condiciones.
39.	Departamento de Contabilidad/Titular	Recibe el oficio en el que se informa el cierre de la emisión del crédito y por correo electrónico el archivo Excel del cierre de la emisión para realizar el registro contable respectivo. Se conecta con el procedimiento inherente a los registros contables del ISSEMYM.
40.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	Recibe el oficio en el que se informa el cierre de la emisión del crédito y por correo electrónico el archivo de Excel del cierre de la emisión, se entera de que la emisión ha sido concluida y realiza la recuperación correspondiente. Se conecta con el procedimiento inherente a la recuperación de créditos otorgados del ISSEMYM.

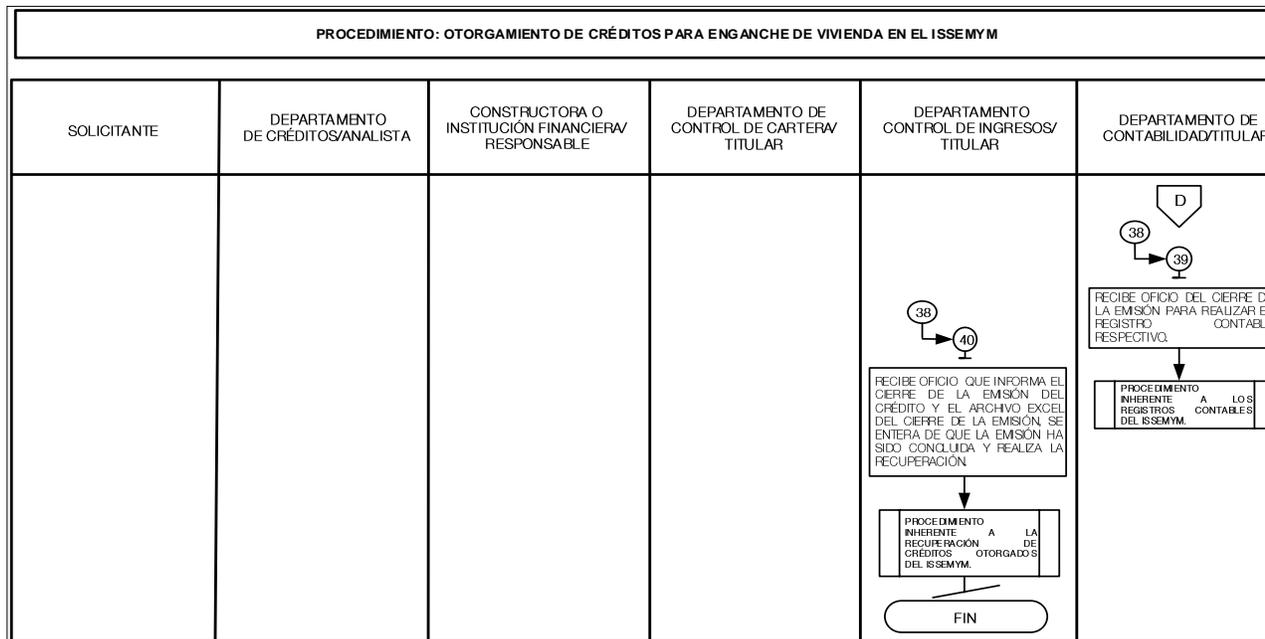






PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS PARA ENGANCHE DE VIVIENDA EN EL ISSEMYM





**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficacia en el otorgamiento de crédito de enganche de vivienda en el ISSEMYM.

$$\frac{\text{Número anual de solicitudes de crédito para enganche de vivienda procedentes.}}{\text{Número anual de solicitudes de crédito para enganche de vivienda recibidas.}} \times 100 = \text{Porcentaje anual de créditos para enganche de vivienda otorgados.}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

La solicitud de crédito para enganche de vivienda en el ISSEMYM y la documentación para el otorgamiento de los créditos en el Instituto queda registrada y resguardada en la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- No Aplica.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN CREDITICIA DEL ISSEMYM</b>	<b>Edición:</b> Segunda
	<b>Fecha:</b> Mayo de 2024
	<b>Código:</b> 207C0401510100L/ 3
	<b>Página:</b>

**PROCEDIMIENTO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS A LARGO PLAZO HIPOTECARIO EN EL ISSEMYM.**

**OBJETIVO:**

Financiar a las personas servidoras públicas para la adquisición, construcción o mejoramiento de vivienda familiar, o para el pago de adeudos generados por estos conceptos, mediante el otorgamiento de créditos a largo plazo hipotecario.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito al Departamento de Créditos responsable del otorgamiento del crédito a largo plazo hipotecario, así como a las personas servidoras públicas y pensionadas que solicitan créditos al Instituto.

**REFERENCIAS:**

- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios. Título Tercero, Capítulo V, Sección Primera, Artículo 134, Sección Cuarta, Artículos del 148 al 152. Gaceta del Gobierno, 3 de enero de 2002, reformas y adiciones.

- Reglamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Título Quinto, Capítulo I, Artículo 168, Sección Tercera, Artículos 185 y 187 al 199. Gaceta del Gobierno, 3 de julio de 2009, reformas y adiciones.
- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Capítulo V, Artículo 17, Fracción VI. Gaceta del Gobierno, 8 de septiembre del 2009, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 207C041510100L Subdirección de Administración Crediticia, 207C0401510101L Departamento de Créditos. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 27 de mayo de 2021, reformas y adiciones.
- Manual de Operación del Comité de Créditos del H. Consejo Directivo del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 25 de agosto de 2010, reformas y adiciones.

#### **RESPONSABILIDADES:**

La Subdirección de Administración Crediticia, a través del Departamento de Créditos, es la unidad administrativa responsable de atender las solicitudes de las personas servidoras públicas y las pensionadas para el otorgamiento de créditos a largo plazo hipotecario.

#### **La persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social deberá:**

- Participar en la formalización del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM.
- Resguardar copia del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM.

#### **La persona titular de la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género deberá:**

- Elaborar el oficio con la instrucción notarial para solicitar el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM.
- Revisar con el personal de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM.
- Realizar observaciones al proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM y enviar a la persona titular de la Notaría Pública.
- Realizar llamada telefónica a la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, a la persona titular de la notaría pública y a la persona solicitante e informar el lugar, la fecha y la hora programada para formalizar el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM.
- Enviar mediante correo electrónico el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM a la persona titular del Departamento de Control de Cartera.

#### **La persona titular de la Subdirección de Administración Crediticia deberá:**

- Capturar en la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM el monto presupuestal.
- Informar mediante llamada telefónica a la persona titular del Departamento de Créditos que se ha asignado el monto presupuestal.

#### **La persona titular del Departamento de Créditos deberá:**

- Solicitar la asignación del monto presupuestal mediante correo electrónico a la persona titular de la Subdirección de Administración Crediticia.
- Capturar los datos generales de la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario y obtener la hoja de solicitud de crédito a largo plazo hipotecario.
- Realizar llamada telefónica a la persona titular del Departamento de Control y Actualización Documental y solicitar el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante.
- Elaborar el oficio de solicitud de verificación de adeudos con el Instituto de la persona solicitante.
- Revisar si la persona solicitante tiene adeudo con el Instituto y determinar si la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario es procedente.
- Elaborar el oficio en el que se informan las razones por las que el crédito a largo plazo hipotecario no es procedente.
- Elaborar el oficio de convocatoria a sesión de comité, la orden del día, el proyecto del dictamen.
- Proporcionar a la persona titular de la Dirección de Prestaciones, en su carácter de presidente del comité de créditos, el expediente y el proyecto del dictamen.
- Elaborar el acta de sesión, obtener firma en el acta de la persona titular de la Dirección de Prestaciones en su carácter de presidente del comité de créditos y de las personas Integrantes del Comité de Créditos.
- Revisar si el dictamen del crédito a largo plazo hipotecario fue negado, o en su caso aprobado.
- Elaborar el oficio mediante el cual se informa que el crédito hipotecario fue negado.
- Informar mediante el oficio que el crédito hipotecario fue negado, junto con el dictamen a la persona analista del Departamento de Créditos.

- Elaborar el oficio mediante el cual se informa que el crédito hipotecario fue aprobado.
- Elaborar el oficio para envío del expediente a la persona titular del Departamento de Control de Cartera.
- Proporcionar el expediente a la persona analista del Departamento de Control de Cartera.

**La persona titular del Departamento de Control y Actualización Documental deberá:**

- Registrar la antigüedad laboral de la persona solicitante en la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM.

**La persona titular del Departamento de Control de Ingresos deberá:**

- Elaborar el oficio de verificación de existencia de adeudos con el Instituto.
- Realizar la recuperación del crédito otorgado en el ISSEMYM.

**La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá:**

- Proporcionar el expediente a la persona analista del Departamento de Control de Cartera.
- Elaborar oficio para solicitar la elaboración de la instrucción notarial.
- Informar mediante llamada telefónica a la persona solicitante que deberá presentarse en el Departamento de Control de Cartera.
- Informar mediante oficio que se solicita el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM a la persona solicitante.
- Elaborar oficio de solicitud del descuento vía nómina por concepto del crédito a largo plazo hipotecario y oficio de solicitud de los registros contables.

**La persona titular del Departamento de Control de Pagos deberá:**

- Realizar la emisión del cheque por concepto de crédito a largo plazo hipotecario.
- Proporcionar a la persona solicitante el cheque por concepto de crédito a largo plazo hipotecario.
- Informar mediante llamada telefónica a la persona titular de la Unidad Jurídica y Consultiva e Igualdad de Género y a la persona titular del Departamento de Control de Cartera, que se le entregó el cheque por concepto del otorgamiento del crédito a largo plazo hipotecario a la persona solicitante.

**La persona titular del Departamento de Contabilidad deberá:**

- Realizar los registros contables en el ISSEMYM.

**Las personas Integrantes del Comité de Créditos deberán:**

- Participar en la sesión de comité de créditos.

**La persona analista del Departamento de Créditos deberá:**

- Proporcionar información, lista de documentación soporte y la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario.
- Revisar que la solicitud y la documentación estén completas y correctas.
- Informar a la persona solicitante que la documentación y la solicitud no están completas y correctas, y devolver.
- Informar a la persona solicitante la fecha probable de respuesta a su solicitud de crédito a largo plazo hipotecario.
- Integrar expediente con la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario y la documentación soporte.
- Realizar llamada telefónica a la persona solicitante e informar que se deberá presentar en el Departamento de Créditos.
- Informar mediante oficio a la persona solicitante las razones por las que el crédito a largo plazo hipotecario no es procedente.
- Realizar llamada telefónica a la persona solicitante e indicar acudir al Departamento de Créditos.
- Informar mediante oficio a la persona solicitante que el crédito hipotecario fue negado.

**La persona analista del Departamento de Control de Cartera deberá:**

- Informar mediante correo electrónico a la persona solicitante que deberá presentarse en el Departamento de Control de Cartera.
- Informar mediante oficio que el crédito hipotecario fue aprobado y solicitar designar a un Notario Público para constituir el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del Instituto.

**DEFINICIONES:**

<b>Crédito a Largo Plazo Hipotecario:</b>	Operación financiera en la que se otorga una cantidad de dinero, hasta un límite específico y durante un período de tiempo determinado. Los cuales pueden ser a largo plazo para la adquisición de una vivienda, pago de adeudos, construcción o mejoramiento de una vivienda familiar, a cambio de una hipoteca sobre el bien que se está adquiriendo en el Estado de México.
<b>Documentación Soporte:</b>	Toda aquella documentación adicional necesaria que forma parte del proceso para el otorgamiento del crédito correspondiente.
<b>Hipoteca:</b>	Crédito otorgado a la persona servidora pública y pensionadas del ISSEMYM, el cual deberá de cancelarse en cuanto sea liquidado.
<b>Instrucción Notarial:</b>	Documento dirigido al notario público en el que se indican los datos generales del crédito hipotecario, así como la manifestación de la voluntad de la persona solicitante para realizar la cancelación de la hipoteca respectiva.
<b>Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM:</b>	Servicio automatizado que permite administrar y controlar el otorgamiento de los créditos en sus diferentes modalidades.
<b>Solicitante:</b>	La persona servidora pública y pensionada que solicitan un crédito a largo plazo hipotecario en el ISSEMYM.
<b>ISSEMYM:</b>	Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

**INSUMOS:**

- Solicitud del crédito a largo plazo hipotecario con documentación soporte.

**RESULTADOS:**

- Crédito a largo plazo hipotecario otorgado en el ISSEMYM.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento inherente al cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante de crédito en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la verificación de adeudos de la persona solicitante de crédito en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la elaboración de cheques para el pago de obligaciones y compromisos del ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la recuperación por concepto de créditos otorgados en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a los registros contables en el ISSEMYM.

**POLÍTICAS:**

1. El Comité de Créditos del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, al inicio del ejercicio fiscal correspondiente, autorizará el calendario para la captura de las solicitudes de créditos a largo plazo hipotecario.
2. La persona titular de la Subdirección de Administración Crediticia asignará los montos presupuestales para cada emisión de crédito a largo plazo hipotecario, tomando en consideración la suficiencia presupuestal autorizada para el ejercicio fiscal correspondiente.
3. La persona analista del Departamento de Créditos, deberá verificar que la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario contenga la siguiente documentación soporte de acuerdo con la modalidad requerida:
  - **Requisitos Generales:**
    - Solicitud del crédito a largo plazo hipotecario, requisitada y firmada por la persona solicitante.
    - Antigüedad mínima de dos años cotizados al Instituto.
    - Contar con una edad menor a 69 años 11 meses.
    - Identificación oficial vigente (copia).
    - Comprobante domiciliario: recibo de agua, luz, teléfono o contrato de arrendamiento (copia).
    - Actas de nacimiento de la persona solicitante y cónyuge (certificada).
    - Acta de matrimonio (certificada).

- Constancia laboral indicando nombre de la persona solicitante, CURP, clave ISSEMyM y antigüedad.
  - Cuatro últimos comprobantes de ingresos de ambos cónyuges (copias legibles, y en buen estado en donde se verifiquen los ingresos quincenales brutos y netos).
  - **Requisitos Específicos (construcción o mejoramiento de vivienda familiar).**
    - Escritura pública de la propiedad del inmueble ofrecido en garantía, inscrita en el Instituto de la Función Registral del Estado de México (copia).
    - Recibo de pago del impuesto predial, correspondiente al año en curso (copia).
    - Recibo de pago de los derechos por servicio de agua potable, correspondiente al bimestre o al año en curso (copia).
    - Licencia de construcción vigente (copia).
    - Seis o más fotografías en diferente ángulo de la obra y/o del inmueble/predio mostrando la calle de acceso y señalando los trabajos a realizar.
    - Presupuesto de obra, original firmando por arquitecto o maestro de obra, especificando en términos generales los trabajos que se pretendan realizar con evidencia fotográfica.
    - Carta compromiso firmada por el propietario del inmueble, en el cual manifiesta que se encuentra libre de todo gravamen.
    - Croquis de localización del inmueble.
  - **Requisitos Específicos (adquisición de vivienda).**
    - Escritura pública del inmueble ofrecido en garantía, inscrita en el Instituto de la Función Registral del Estado de México (copia).
    - Recibo de pago del impuesto predial, correspondiente al año en curso (copia).
    - Recibo de pago de los derechos por servicio de agua potable, correspondiente al bimestre o año en curso (copia).
    - Contrato promesa de compraventa (original) anexando copia de la identificación de los que intervienen.
    - Seis o más fotografías de la obra y/o del inmueble/predio mostrando la calle de acceso, sala, comedor, cocina, recamara, baño y cuarto de servicio.
    - En caso de que el inmueble forme parte de un condominio de reciente construcción, deberán presentarse los siguientes documentos:
      - Testimonio de la propiedad en condominio o en indivisos.
      - Reglamento del condominio.
      - Planos arquitectónicos.
      - Contar con un lugar para estacionamiento.
    - Carta compromiso firmada por el propietario, del inmueble, en el cual manifiesta que se encuentra libre de todo gravamen.
    - Carta compromiso firmada por la persona solicitante del crédito, cuando el valor de la operación sea mayor al monto del crédito autorizado por el Instituto.
    - El monto del préstamo no podrá exceder el valor catastral, salvo que se presente un avalúo con monto superior, el cual deberá ser realizado por un perito certificado.
    - Croquis de localización del inmueble.
  - **Requisitos Específicos Pago de adeudos y/o (redimir gravamen):**
    - Recibo de pago del impuesto predial, correspondiente al año en curso (copia).
    - Recibo de pago de los derechos por servicio de agua potable, correspondiente al bimestre o año en curso (copia).
    - Contrato de apertura de crédito inscrito en el Instituto de la Función Registral del Estado de México (copia).
    - Estado de cuenta de la hipoteca y constancia de liquidación expresada en pesos y actualizados (original).
    - En caso de que el valor catastral del inmueble sea menor al monto establecido en la carta actualizada original condicionado al pago, podrá exhibirse el avalúo de la vivienda motivo del crédito.
    - Fotografías del inmueble (una fotografía por cada concepto de interiores: sala, comedor, cocina, recamaras, baños, etc. y exteriores: patios o espacios abiertos dentro del inmueble, fachada y colindancias).
    - Croquis de localización del inmueble.
4. La persona analista del Departamento de Créditos podrá solicitar en cualquier momento documentación original para verificar la autenticidad del documento y ratificar la información.

5. La persona solicitante será el responsable de cubrir los gastos y honorarios que se deriven de la solicitud del crédito a largo plazo hipotecario en el ISSEMYM.
6. La persona solicitante al que se le haya otorgado un crédito a largo plazo hipotecario no tendrá derecho a que se le conceda otro de la misma naturaleza mientras permanezca insoluto el anterior, hasta su total liquidación y previo al cumplimiento de la Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
7. El personal del Departamento de Créditos deberá mantener en secrecía la contraseña de acceso a la Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM, así como la información que contiene, a efecto de asegurar su uso adecuado, en caso contrario será acreedor a una sanción administrativa, conforme a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.

**DESARROLLO:**

**Procedimiento: Otorgamiento de Créditos a Largo Plazo Hipotecario en el ISSEMYM.**

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Solicitante	Solicita de manera verbal a la persona analista del Departamento de Créditos, del crédito a largo plazo hipotecario.
2.	Departamento de Créditos/Analista	Atiende a la persona solicitante, se entera de la petición y le proporciona información, la lista de documentación soporte para la solicitud del crédito a largo plazo hipotecario y la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario.
3.	Solicitante	Recibe información, la lista de documentos para la solicitud del crédito a largo plazo hipotecario y solicitud del crédito a largo plazo hipotecario, se entera, entrega los documentos requeridos y la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario a la persona analista del Departamento de Créditos.
4.	Departamento de Créditos/Analista	Recibe la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario y la documentación soporte, revisa y determina: <b>¿La solicitud y la documentación están completas y correctas?</b>
5.	Departamento de Créditos/Analista	<b>La solicitud y la documentación no están completas y correctas.</b> Le informa de manera verbal a la persona solicitante que la documentación y la solicitud no están completas y correctas, le devuelve la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario y la documentación soporte para su corrección o complementación.
6.	Solicitante	Recibe solicitud de crédito a largo plazo hipotecario y la documentación soporte, se entera, corrige solicitud y/o complementa documentación y entrega a la persona analista del Departamento de Créditos. <b>Se conecta con la operación número 4.</b>
7.	Departamento de Créditos/Analista	<b>La solicitud y la documentación sí está completa y correcta.</b> Informa de manera verbal a la persona solicitante la fecha probable de respuesta a su solicitud, integra expediente con la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario y la documentación soporte, y entrega el expediente a la persona titular del Departamento de Créditos.
8.	Solicitante	Se entera de la fecha probable de respuesta a su solicitud del crédito a largo plazo hipotecario y espera llamada para recibir información del crédito. <b>Se conecta con la actividad número 19, 28 o 33 según sea el caso.</b>
9.	Departamento de Créditos/Titular	Recibe el expediente para el otorgamiento de crédito a largo plazo hipotecario, lo resguarda y solicita la asignación del monto presupuestal mediante correo electrónico a la persona titular de la Subdirección de Administración Crediticia.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
10.	Subdirección de Administración Crediticia/Titular	Recibe correo electrónico, se entera de la solicitud, ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, captura el monto presupuestal e informa mediante llamada telefónica a la persona titular del Departamento de Créditos que se ha asignado el monto presupuestal para el seguimiento correspondiente.
11.	Departamento de Créditos/Titular	Recibe llamada telefónica, se entera e ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, visualiza el monto presupuestal, captura los datos generales de la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario, digitaliza la documentación soporte, los incorpora en la plataforma de administración de créditos y obtiene la hoja de solicitud de crédito a largo plazo hipotecario y lo integra al expediente; asimismo, se comunica mediante llamada telefónica con la persona titular del Departamento de Control y Actualización Documental y solicita el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante y elabora el oficio de solicitud de verificación de adeudos con el Instituto de la persona solicitante, obtiene firma de la persona titular del Departamento de Créditos, genera copia del oficio y lo entrega a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos, anexa la solicitud a la documentación soporte, la retiene y archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
12.	Departamento de Control y Actualización Documental/Titular	Recibe llamada telefónica, se entera de la solicitud y procede a realizar el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante. <b>Se conecta con el procedimiento inherente al cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante de crédito en el ISSEMYM.</b>
13.	Departamento de Control y Actualización Documental/Titular	Una vez realizado el cálculo de la antigüedad laboral de la persona solicitante, ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, registra la antigüedad laboral de la persona solicitante e informa mediante llamada telefónica a la persona titular del Departamento de Créditos que se realizó el cálculo solicitado. <b>Se conecta con la actividad número 16.</b>
14.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	Recibe oficio en el cual se solicita se verifique si la persona solicitante tiene adeudos con el Instituto, en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera y procede a verificar el adeudo. <b>Se conecta con el procedimiento inherente a la verificación de adeudos de crédito de la persona solicitante en el ISSEMYM.</b>
15.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	Una vez que verificó si la persona solicitante tiene adeudos con el Instituto, obtiene el reporte de adeudos de la persona solicitante, elabora el oficio de verificación de existencia de adeudos con el Instituto, lo firma, genera copia del oficio y lo entrega a la persona titular del Departamento de Créditos y archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
16.	Departamento de Créditos/Titular	Recibe llamada telefónica y el oficio de respuesta de verificación de existencia de adeudos con el Instituto en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera de la antigüedad laboral y de la verificación de la existencia de adeudo de la persona solicitante y determina: <b>¿Procede la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario?</b>
17.	Departamento de Créditos/Titular	<b>No procede la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario.</b> Elabora el oficio en el que se informa que el crédito a largo plazo hipotecario no es procedente, lo firma y entrega junto con el expediente a la persona analista del Departamento de Créditos e instruye el seguimiento a la solicitud.

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
18.	Departamento de Créditos/Analista	Recibe el oficio en el que se informan las razones por las que el crédito a largo plazo hipotecario no es procedente, el expediente, se entera de la instrucción, se entera, se comunica vía telefónica con la persona solicitante e informa que se deberá presentar en el Departamento de Créditos, anexa el oficio al expediente y lo retiene.
19.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera, se presenta con la persona analista del Departamento de Créditos y solicita información de su solicitud del crédito a largo plazo hipotecario.
20.	Departamento de Créditos/Analista	Atiende a la persona solicitante, extrae del expediente el oficio en el que se informan las razones por las que el crédito a largo plazo hipotecario no es procedente, genera copia y entrega a la persona solicitante, junto con la documentación soporte y solicitud de crédito a largo plazo hipotecario, archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
21.	Solicitante	Recibe el oficio en el que se informan que el crédito a largo plazo hipotecario no es procedente en original y copia, documentación soporte y la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario, se entera, firma de recibido en la copia del oficio, la devuelve y procede conforme a sus intereses.
22.	Departamento de Créditos/Titular	<b>Sí procede la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario.</b> Le entrega expediente para el otorgamiento de crédito a largo plazo hipotecario y el proyecto del dictamen a la persona titular de la Dirección de Prestaciones para su seguimiento y atención.
23.	Dirección de Prestaciones/Titular	Recibe expediente para el otorgamiento de crédito a largo plazo hipotecario y el proyecto del dictamen, se entera y los somete a consideración del comité de créditos la solicitud de crédito a largo plazo hipotecario. <b>Se conecta con el procedimiento inherente al Comité de Créditos del H. Consejo Directivo del ISSEMYM.</b>
24.	Dirección de Prestaciones/Titular	Una vez sesionado en Comité de Créditos de H. Consejo Directivo del ISSEMYM, le entrega el expediente y el dictamen por concepto del crédito a largo plazo hipotecario a la persona titular del Departamento de Créditos.
25.	Departamento de Créditos/Titular	Recibe el expediente y el dictamen por concepto del crédito a largo plazo hipotecario, revisa si el dictamen fue negado o aprobado y determina: <b>¿El dictamen del crédito a largo plazo hipotecario fue negado o aprobado?</b>
26.	Departamento de Créditos/Titular	El dictamen del crédito a largo plazo hipotecario fue negado. Se entera que el dictamen del crédito a largo plazo hipotecario fue negado y lo entrega junto con el expediente a la persona analista del Departamento de Créditos e instruye comunicarse con la persona solicitante.
27.	Departamento de Créditos/Analista	Recibe el dictamen del crédito a largo plazo hipotecario y el expediente, se entera de la instrucción, obtiene copia del dictamen la retiene y se comunica vía telefónica con la persona solicitante y le indica acudir al Departamento de Créditos y archiva el expediente para su control.
28.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera, acude y se presenta con la persona analista del Departamento de Créditos y solicita información de su solicitud del crédito a largo plazo hipotecario.

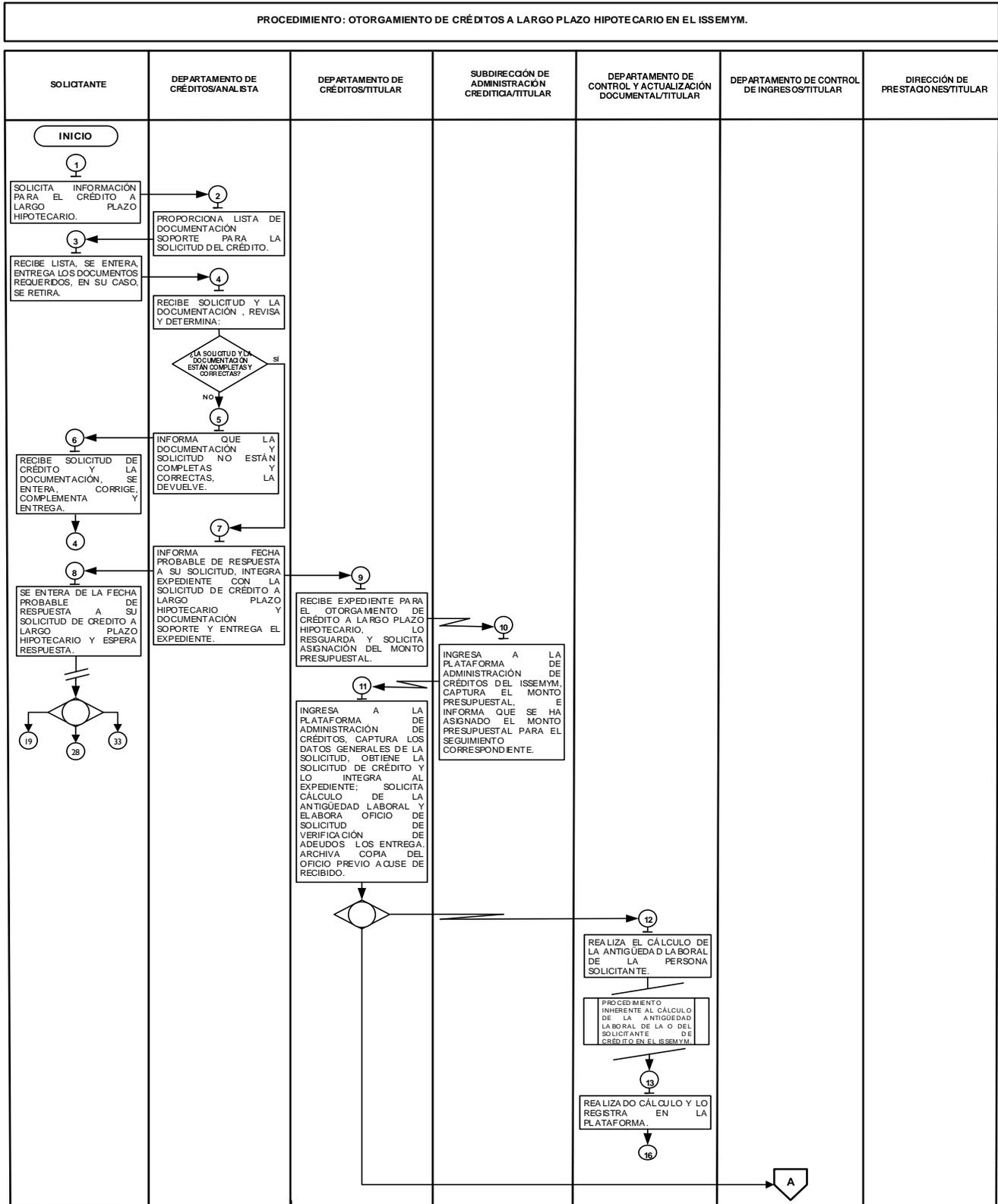
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
29.	Departamento de Créditos/Analista	Atiende a la persona solicitante, extrae el dictamen en original y copia; se lo entrega y solicita firmar de recibido en la copia y archiva copia del dictamen previo acuse de recibido.
30.	Solicitante	Recibe el dictamen del crédito a largo plazo hipotecario en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y devuelve, se entera que el crédito hipotecario fue negado y procede conforme a sus intereses.
31.	Departamento de Créditos/Titular	<b>El dictamen del crédito a largo plazo hipotecario fue aprobado.</b> Se entera que el dictamen del crédito a largo plazo hipotecario fue aprobado y lo entrega a la persona analista del Departamento de Control de Cartera e instruye comunicarse con la persona solicitante y retiene el expediente.
32.	Departamento de Control de Cartera/Analista	Recibe dictamen del crédito a largo plazo hipotecario que fue aprobado, se entera, informa mediante llamada telefónica o por correo electrónico a la persona solicitante que deberá presentarse en el Departamento de Control de Cartera.
33.	Solicitante	Recibe llamada telefónica o correo electrónico, se entera y se presenta con la persona analista del Departamento de Control de Cartera y solicita información del crédito a largo plazo hipotecario.
34.	Departamento de Control de Cartera/Analista	Atiende a la persona solicitante, extrae el dictamen en original y copia; lo entrega y solicita firmar de recibido en la copia e informa que deberá designar a un Notario Público para constituir el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del Instituto, así como el plazo para realizarlo y archiva copia del dictamen previo acuse de recibido.
35.	Solicitante	Recibe el dictamen mediante el cual se informa que el crédito hipotecario fue aprobado en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y devuelve, se entera que deberá designar a un notario público para constituir el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del Instituto y el plazo para realizar esté trámite resguarda, se retira y procede a designar un notario.
36.	Solicitante	Una vez designado al notario público, elabora escrito con la información del notario público para constituir el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del Instituto y entrega a la persona titular del Departamento de Control de Cartera.
37.	Departamento de Control de Cartera/Titular	Recibe el escrito de designación del notario público para constituir el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del Instituto, se entera, lo retiene, elabora oficio para solicitar la elaboración de la instrucción notarial, obtiene firma de la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, genera copia del oficio, lo entrega junto con el expediente a la persona titular de la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género y archiva copia del oficio enviado y del escrito previo acuse de recibido.
38.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género/Titular	Recibe el oficio en el que se solicita la elaboración de la instrucción notarial en original y copia, el expediente, se entera, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, elabora el oficio con la instrucción notarial para solicitar el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, lo firma y lo entrega a la persona titular del Departamento de Control de Cartera, retiene el expediente y archiva el oficio recibido.
39.	Departamento de Control de Cartera/Titular	Recibe el oficio con la instrucción notarial, obtiene copia e informa mediante llamada telefónica a la persona solicitante que deberá presentarse en el Departamento de Control de Cartera.

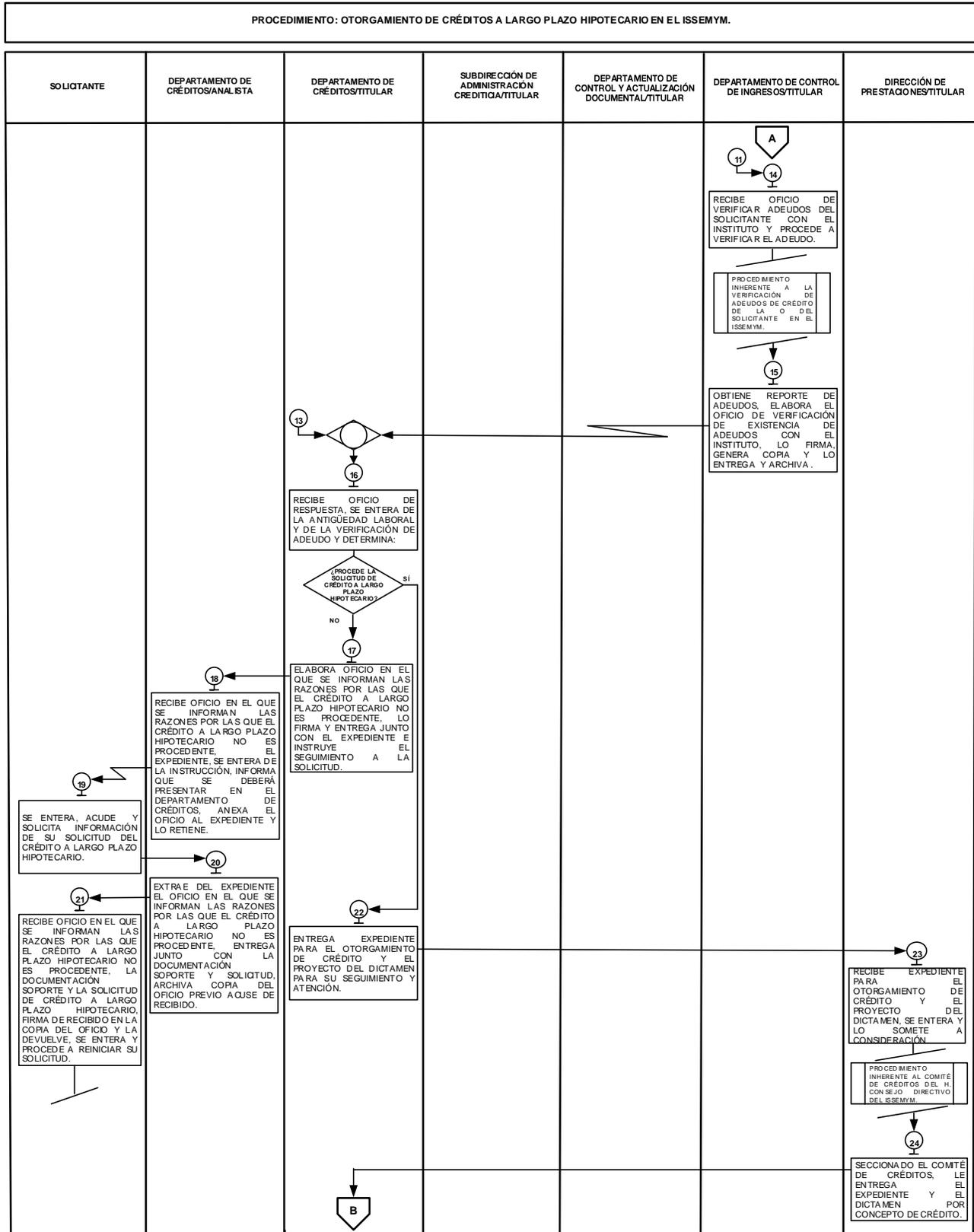
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
40.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera, acude con la persona titular del Departamento de Control de Cartera y solicita el oficio de instrucción notarial en el que se solicita el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM.
41.	Departamento de Control de Cartera/Titular	Atiende a la persona solicitante, le entrega oficio de instrucción notarial en el que se solicita el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, en original y copia e indica que deberá entregarlo a la persona titular de la Notaría Pública, archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
42.	Solicitante	Recibe oficio de instrucción notarial en el que se solicita el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM en original y copia, firma de recibido en la copia y la devuelve, se entera, se retira y acude con la persona titular de la Notaría Pública y le entrega el oficio con la instrucción notarial.
43.	Notaría Pública/Titular	Recibe el oficio de instrucción notarial en el que se solicita el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, se entera, elabora el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, lo envía mediante correo electrónico a la persona titular de la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género y archiva el oficio recibido.
44.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género del ISSEMYM/Titular	Recibe mediante correo electrónico el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, lo revisa junto con el personal de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social y determina: <b>¿El proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM es correcto?</b>
45.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género/Titular	<b>El proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM no es correcto.</b> Realiza las observaciones al proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, y lo envía por correo electrónico a la persona titular de la Notaría Pública para su corrección.
46.	Notaría Pública/Titular	Recibe por correo electrónico el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM con observaciones, lo corrige y devuelve por la misma vía a la persona titular de la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género. <b>Se conecta con la actividad número 53.</b>
47.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género/Titular	<b>El proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM sí es correcto.</b> Informa mediante llamada telefónica a la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, a la persona titular de la Notaría Pública y a la persona solicitante, el lugar, la fecha y la hora programada para formalizar el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, envía por correo electrónico el proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM. a la persona titular del Departamento de Control de Cartera, retiene el proyecto y espera la fecha. <b>Se conecta con la actividad número 54.</b>

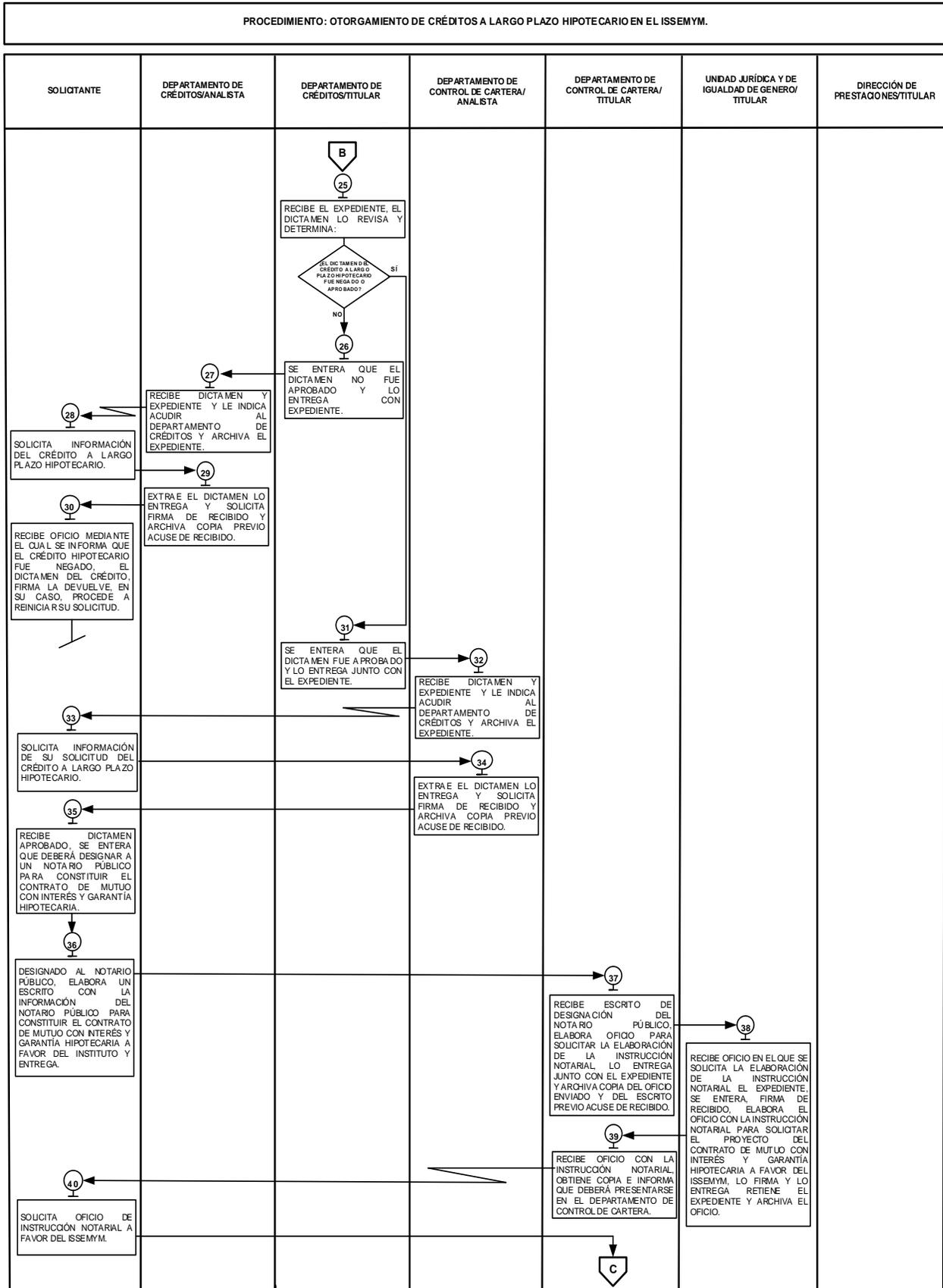
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
48.	Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social/Titular	Recibe llamada telefónica, se entera de la fecha programada para formalizar el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM y espera fecha. <b>Se conecta con la actividad número 51.</b>
49.	Solicitante	Recibe llamada telefónica, se entera de la fecha programada para formalizar el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM y espera fecha. <b>Se conecta con la actividad número 52.</b>
50.	Notaría Pública/Titular	Recibe llamada telefónica, se entera de la fecha programada para formalizar el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM y espera fecha. <b>Se conecta con la actividad número 53.</b>
51.	Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social/Titular	En la fecha programada se presenta en la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género para formalizar el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM.
52.	Solicitante	En la fecha programada se presenta en la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género, para formalizar el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM.
53.	Notaría Pública/Titular	En la fecha programada se presenta en la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género, para formalizar el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM.
54.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género/Titular	En la fecha programada recibe a la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, a la persona titular de la notaría pública y a la persona solicitante y procede a dar lectura al proyecto del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, recaba las firmas de los asistentes, genera las copias correspondientes y entrega Contrato original a la persona titular de la Notaría Pública.  Copia del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, a la persona solicitante e informa que deberá acudir al Departamento de Control de Pagos para el otorgamiento del cheque del crédito a largo plazo hipotecario autorizado.  Copia del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, a la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social. Anexa una copia al expediente y lo envía a la persona titular del Departamento de Control de Cartera.  Archiva copia del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM previo acuse de recibido.
55.	Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social/Titular	Recibe copia del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, lo resguarda para su control y se retira.
56.	Notaría Pública/Titular	Recibe original del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, lo resguarda para su control y se retira.

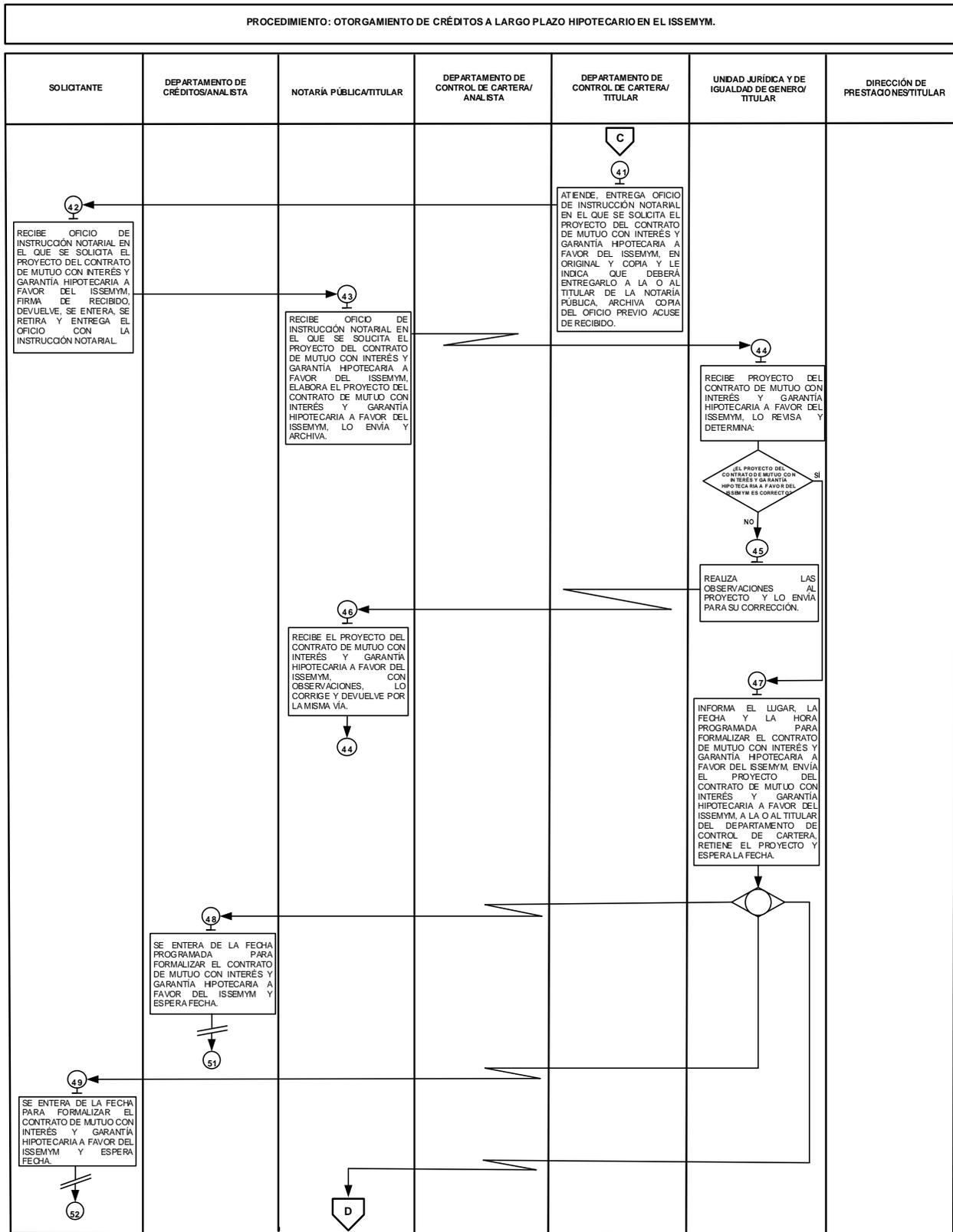
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
57.	Solicitante	<p>Recibe copia del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, lo resguarda para su control, se retira y espera cheque.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 61.</b></p>
58.	Departamento de Control de Cartera/Titular	<p>Recibe el expediente, copia del contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria a favor del ISSEMYM, se entera, firma de recibido en la copia y la devuelve, obtiene la solicitud de pago y la suficiencia presupuestal, los anexa al expediente y entrega a la persona titular del Departamento de Control de Pagos, obtiene acuse de recibido en copia de la solicitud de pago y archiva junto con el contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria.</p>
59.	Departamento de Control de Pagos/Titular	<p>Recibe solicitud de pago y suficiencia presupuestal en original y copia de la documentación soporte, firma en la copia y la devuelve, se entera y procede a la emisión del cheque por concepto de crédito a largo plazo hipotecario.</p> <p><b>Se conecta con el procedimiento inherente a la elaboración de cheques para el pago de obligaciones y compromisos del ISSEMYM.</b></p>
60.	Departamento de Control de Pagos/Titular	<p>Una vez emitido el cheque por concepto de crédito a largo plazo hipotecario, atiende a la persona solicitante, genera copia del cheque, entrega cheque en original y copia solicita en la copia el nombre y la firma del solicitante, archiva copia del cheque previo acuse de recibido.</p>
61.	Solicitante	<p>Recibe el cheque por concepto del otorgamiento del crédito a largo plazo hipotecario en original y copia, firma de recibido en la copia, la devuelve a la persona titular del Departamento de Control de Pagos, se retira y procede conforme a sus intereses.</p>
62.	Departamento de Control de Pagos/Titular	<p>Una vez entregado el cheque, realiza llamada telefónica a la persona titular de la Unidad Jurídica y Consultiva e Igualdad de Género y a la persona titular del Departamento de Control de Cartera e informa que se le entregó el cheque por concepto del otorgamiento del crédito a largo plazo hipotecario.</p>
63.	Unidad Jurídica y Consultiva e Igualdad de Género/Titular	<p>Recibe llamada telefónica, se entera de la entrega del cheque por concepto del otorgamiento del crédito a largo plazo hipotecario y concluye su participación.</p>
64.	Departamento de Control de Cartera/Titular	<p>Recibe llamada telefónica, se entera de la entrega del cheque, elabora oficio de solicitud del descuento vía nómina por concepto del crédito a largo plazo hipotecario y oficio de solicitud de los registros contables, firma los oficios, obtiene copias y entrega a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos y a la persona titular del Departamento de Contabilidad, archiva copias previo acuse de recibido.</p>
65.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	<p>Recibe el oficio de solicitud del descuento vía nómina por concepto del crédito a largo plazo hipotecario en original y copia, se entera, firma de recibido en la copia del oficio, devuelve y procede a realizar la recuperación del crédito otorgado.</p> <p>Se conecta con el procedimiento inherente a la recuperación de créditos otorgados en el ISSEMYM.</p>
66.	Departamento de Contabilidad/Titular	<p>Recibe el oficio de solicitud de los registros contables en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio, devuelve y procede a realizar el registro contable.</p> <p><b>Se conecta con el procedimiento inherente a los registros contables del ISSEMYM.</b></p>

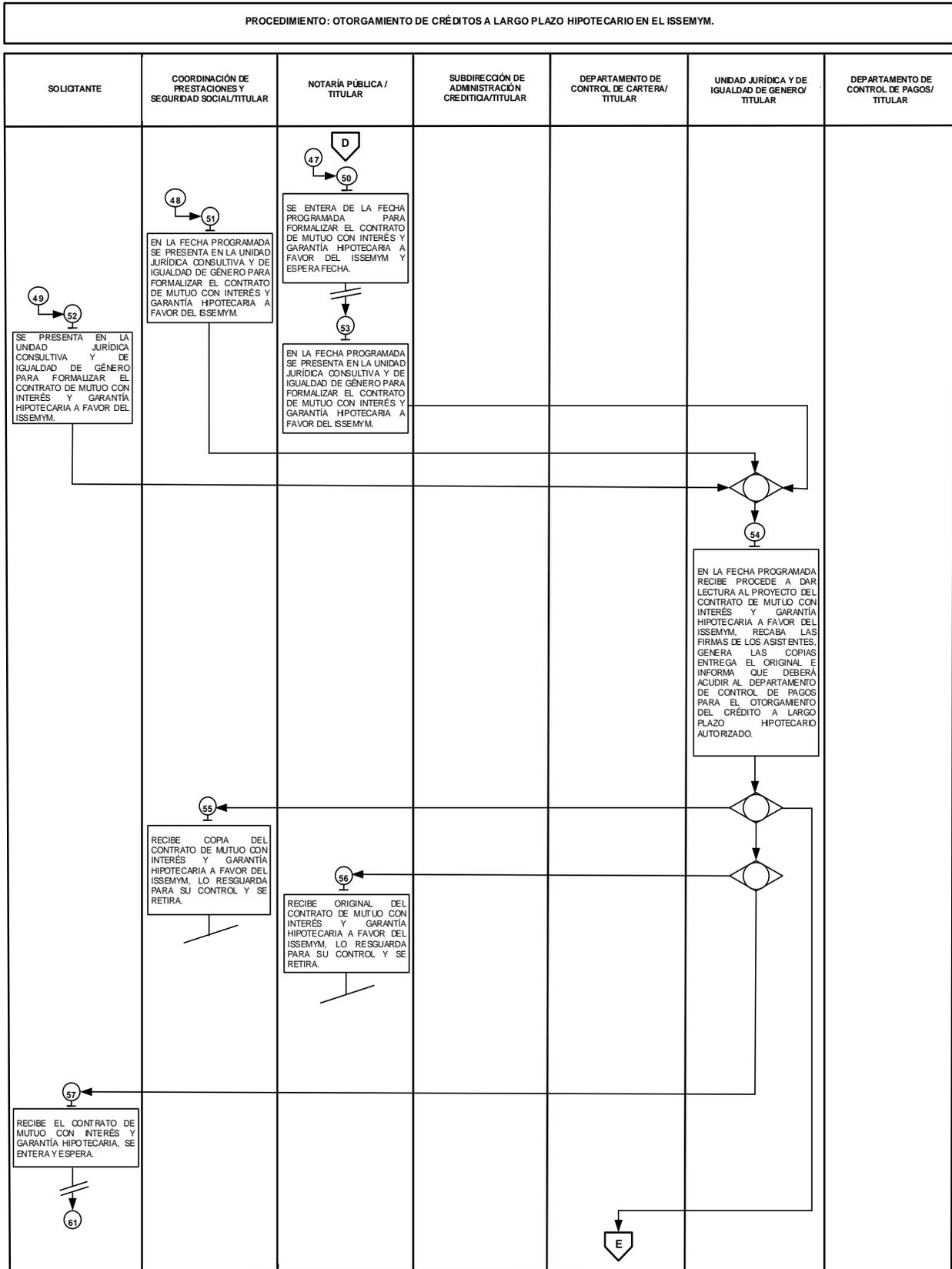
**DIAGRAMACIÓN:**

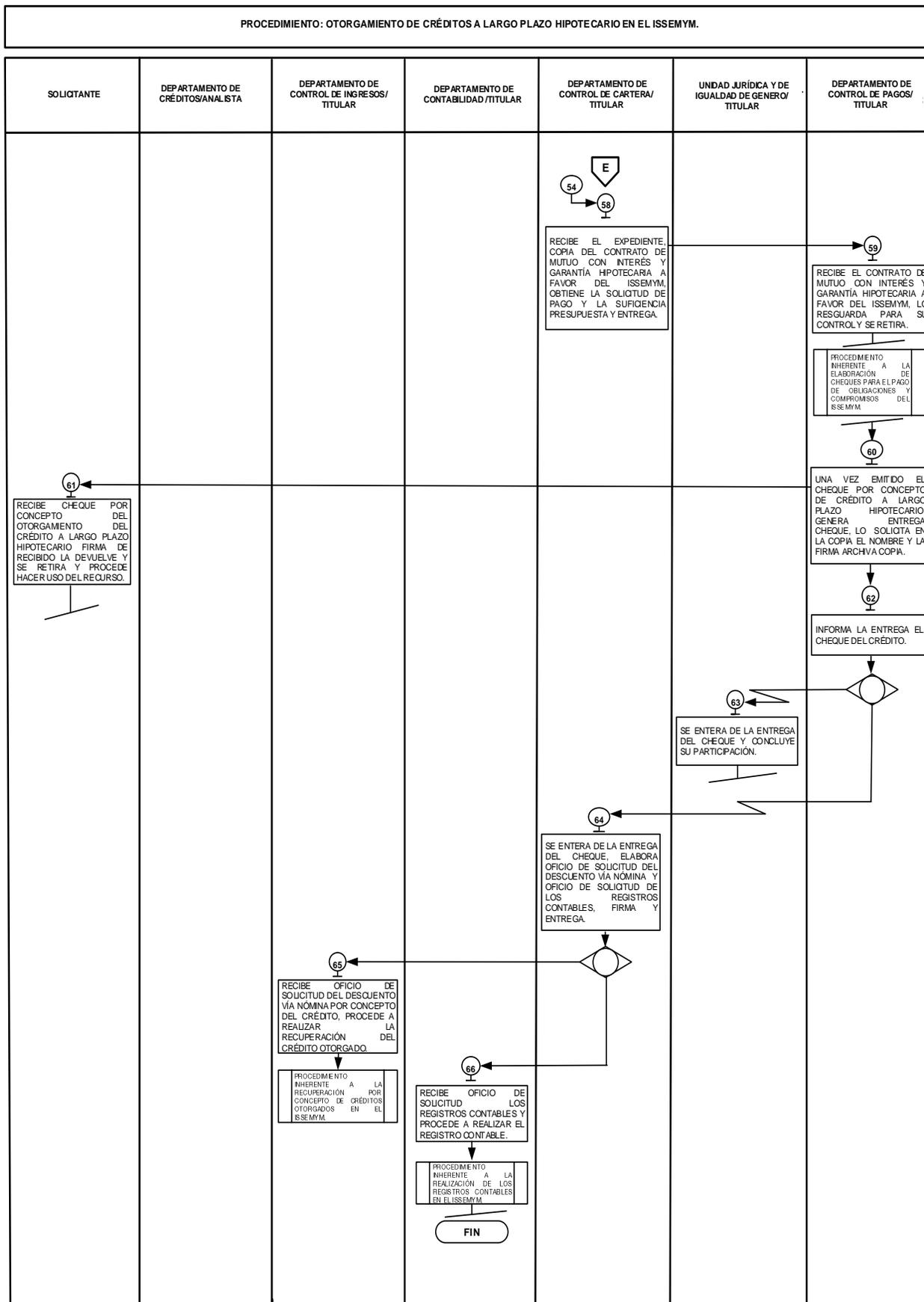












**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficacia en el otorgamiento de créditos a largo plazo hipotecarios.

$$\frac{\text{Número mensual de créditos otorgados a largo plazo hipotecarios}}{\text{Número mensual de solicitudes de créditos a largo plazo hipotecarios}} \times 100 = \text{Porcentaje mensual de créditos largo plazo hipotecarios otorgados.}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

La solicitud de crédito a largo plazo hipotecario y la documentación para la autorización de los créditos en el Instituto, queda registrada y resguardada en la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- No Aplica.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN CREDITICIA DEL ISSEMYM</b>	<b>Edición:</b> Segunda
	<b>Fecha:</b> Mayo de 2024
	<b>Código:</b> 207C0401510100L / 4
	<b>Página:</b>

**PROCEDIMIENTO: CANCELACIÓN DE LA HIPOTECA DERIVADA DE UN CRÉDITO OTORGADO Y LIQUIDADADO EN EL ISSEMYM.**

**OBJETIVO:**

Expedir un documento que demuestra que el inmueble hipotecado no tiene ningún gravamen, mediante la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito al Departamento de Control de Cartera encargado de realizar la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM, así como a las personas servidoras públicas y pensionadas que solicitan la cancelación de la hipoteca.

**REFERENCIAS:**

- Código Civil del Estado de México, Libro Séptimo, Tercera Parte, Título Decimoquinto, Capítulo I, Artículo 7.1097, Capítulo II, Artículo 7.1131, Capítulo IV, Artículo 7.1145, Fracción II, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 27 de diciembre del 2007, reformas y adiciones.
- Reglamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Título Quinto, Capítulo I, Artículo 168, Sección Tercera, Artículos 185 y 187 al 199. Gaceta del Gobierno, 3 de julio de 2009, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 207C0401510100L Subdirección de Administración Crediticia, 207C0401510102L Departamento de Control de Cartera, Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 27 de mayo de 2021, reformas y adiciones.

**RESPONSABILIDADES:**

La Subdirección de Administración Crediticia, a través del Departamento de Control de Cartera es la unidad administrativa responsable de atender las solicitudes para la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM derivado del otorgamiento de un crédito hipotecario liquidado.

**La persona titular de la Coordinación de Administración y Finanzas deberá:**

- Instruir a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos, verificar el estado en el que se encuentra el crédito hipotecario.
- Firmar el oficio en el que se informa la liquidación del crédito y proporcionarlo junto con el expediente a la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social.

**La persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social deberá:**

- Registrar en control interno el oficio en el que se informa la liquidación del crédito.
- Presentarse en la fecha indicada para formalizar la cancelación de la hipoteca en la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género.
- Firmar el escrito de la cancelación de la hipoteca en original y resguardar la copia para su control.

**La persona titular de la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género deberá:**

- Elaborar el oficio de instrucción notarial para solicitar la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM.
- Revisar el proyecto de la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM en conjunto con el personal de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social.
- Realizar, en su caso, observaciones al proyecto y solicitar la corrección mediante correo electrónico a la persona titular de la Notaría Pública.
- Informar mediante llamada telefónica a la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, a la persona titular de la Notaría Pública y a la persona solicitante, el lugar, la fecha y la hora programada para formalizar la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM.
- Recabar las firmas de la persona titular de la Notaría Pública de la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social y de la persona solicitante en el escrito de la cancelación de la hipoteca.
- Enviar expediente y copia del escrito de la cancelación de la hipoteca a la persona titular del Departamento de Control de Cartera.

**La persona titular del Departamento de Control de Ingresos deberá:**

- Ingresar al sistema de créditos otorgados y verificar que el crédito de la persona solicitante se encuentre liquidado o, en su caso, informar a la persona solicitante que existe adeudo con el ISSEMYM.
- Elaborar oficio mediante el cual informa que la persona solicitante cuenta con adeudo por concepto de crédito hipotecario.
- Elaborar el oficio en el que se informa la liquidación del crédito hipotecario de la persona solicitante y entregar junto con el expediente a la persona titular de la Coordinación de Administración y Finanzas.

**La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá:**

- Resguardar el expediente que contiene el escrito de la cancelación de la hipoteca, en la carpeta de hipotecas canceladas.
- Informar mediante oficio que la persona solicitante cuenta con adeudo por concepto de crédito hipotecario a la persona analista del Departamento de Control de Cartera.

**La persona analista del Departamento de Control de Cartera deberá:**

- Proporcionar a la persona solicitante la lista de la documentación soporte para el trámite de la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM.
- Revisar que la documentación soporte y el oficio de solicitud de cancelación de la hipoteca cumpla con lo requerido o, en su caso, informar a la persona solicitante para su corrección.
- Informar a la persona solicitante la fecha probable para la entrega de la instrucción notarial.
- Elaborar el oficio para solicitar el estado en el que se encuentra el crédito hipotecario de la persona solicitante y entregar a la persona titular de la Coordinación de Administración y Finanzas.
- Resguardar el oficio mediante el cual se informa que la persona solicitante cuenta con adeudo o que en su caso ha liquidado del crédito hipotecario.
- Proporcionar a la persona solicitante el oficio de instrucción notarial para solicitar la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM e indicar entregarlo a la persona titular de la Notaría Pública.
- Elaborar el oficio para solicitar la elaboración de la instrucción notarial, recabar firma y entregar junto con el expediente a la persona titular de la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género.

**DEFINICIONES:****Crédito Hipotecario:**

Refiere al crédito hipotecario que otorga el Instituto para la adquisición de una vivienda, pago de adeudos, construcción o mejoramiento de una vivienda a cambio de una hipoteca sobre el bien que se está adquiriendo y el cual deberá de cancelarse en cuanto sea liquidado

**Crédito Liquidado:**

Pago total del crédito hipotecario en el ISSEMYM derivado del crédito hipotecario otorgado a la persona servidora pública o pensionada.

<b>Cancelación de la Hipoteca:</b>	Documento mediante el cual se hace constar ante Notario Público la cancelación de la hipoteca por la liquidación del crédito otorgado.
<b>Documentación Soporte:</b>	Toda aquella documentación adicional necesaria que forma parte del proceso para la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM.
<b>Instrucción Notarial:</b>	Documento dirigido al notario público en el que se indican los datos generales del crédito hipotecario, así como la manifestación de la voluntad de la persona solicitante para realizar la cancelación de la hipoteca respectiva.
<b>Notario Público:</b>	Funcionario que da fe pública y autenticidad a la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM.
<b>ISSEMYM:</b>	Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

**INSUMOS:**

- Oficio de solicitud de cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM con documentación soporte.

**RESULTADOS:**

- Hipoteca en el ISSEMYM cancelada.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento Otorgamiento de Créditos a Largo Plazo Hipotecario en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la liquidación del crédito hipotecario en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la integración del reporte de metas programadas del Departamento de Control de Cartera del ISSEMYM.

**POLÍTICAS:**

1. La persona analista del Departamento de Control de Cartera deberá revisar que la documentación soporte y el oficio de solicitud para el trámite de cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM, cumplan con las siguientes características requeridas:
  - Identificación oficial vigente (original y copia):
    - Pasaporte.
    - Credencial de elector.
    - Cédula profesional con fotografía.
    - Cartilla de Identidad Militar.
  - Contrato de mutuo con interés y garantía hipotecaria o contrato de compraventa (copia) (se obtiene en el archivo de notarías o, en su caso, con la notaría que formalizó la hipoteca).
  - Certificado de libertad o inexistencia de gravámenes (original) (se obtiene en el Instituto de la Función Registral del Estado de México).
  - Comprobantes de ingresos donde se refleje el descuento o constancia original de percepciones y deducciones emitido por la dependencia donde labora o laboró o, en su caso, los recibos de pagos efectuados ante el Instituto donde refleje que el crédito fue liquidado en su totalidad (copia).
  - Presentar datos del notario público con el cual se realizará la cancelación de la hipoteca: nombre del notario, número de notaría, dirección, teléfono y correo electrónico.
  - En caso, de que la persona servidora pública o pensionado falleciera, la persona solicitante de la cancelación de la hipoteca deberá presentar copia certificada del acta de defunción.
  - Copia certificada donde conste el nombramiento de albacea, heredero o apoderado legal (vigente) de la persona solicitante que realizará la cancelación de la hipoteca.
2. La persona analista del Departamento de Control de Cartera deberá conformar el expediente electrónico con los siguientes documentos:
  - Contrato de Mutuo con Garantía Hipotecaria (copia).
  - Oficio de solicitud de cancelación de la hipoteca, requisitado y firmado.
  - Actas de nacimiento de la persona solicitante y cónyuge (certificada).
  - Clave Única Registro de Población CURP (copia).
  - Credencial de afiliación al ISSEMYM (copia).
  - Identificación oficial vigente con fotografía: pasaporte, credencial para votar (copia).

- Acta de defunción (copia certificada).
  - Juicio sucesorio (copia certificada).
  - Certificado de libertad o existencia de gravámenes (con fecha de expedición no mayor a 6 meses).
  - Comprobante de ingresos (legibles y en buen estado donde conste el descuento del crédito o constancia de percepciones y deducciones emitido por la dependencia en la que laboró la persona servidora pública o, en su caso, los pagos efectuados en la caja del instituto que reflejan la liquidación el crédito en su totalidad).
  - Documento certificado donde conste la personalidad jurídica para realizar los actos correspondientes (adjuntar identificación oficial).
  - Documento certificado que acredite la identificación de persona (en caso de que exista variación de nombre).
3. La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá informar a la persona solicitante que deberá cubrir los gastos y honorarios que se deriven de la cancelación de hipoteca en el ISSEMYM.

**DESARROLLO:**

**PROCEDIMIENTO: Cancelación de la Hipoteca Derivada de un Crédito Otorgado y Liquidado en el ISSEMYM.**

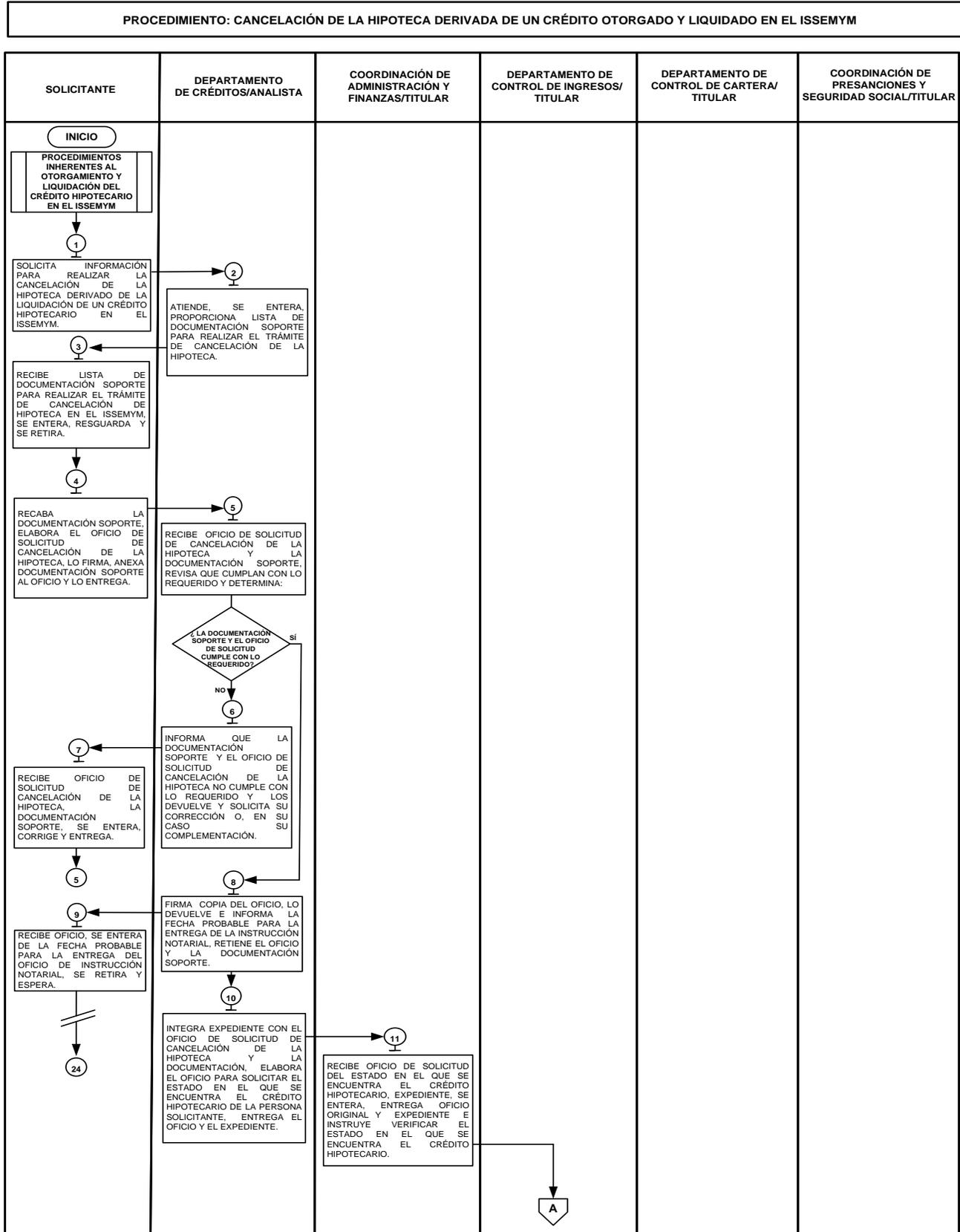
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Solicitante	<p><b>Viene del procedimiento inherente a la liquidación del Crédito Hipotecario en el ISSEMYM.</b></p> <p>Se presenta en el Departamento de Control de Cartera y solicita de manera verbal información para realizar la cancelación de la hipoteca derivado de la liquidación de un crédito hipotecario en el ISSEMYM.</p>
2.	Departamento de Control de Cartera/Analista	Atiende a la persona solicitante, se entera, le proporciona información y la lista de documentación soporte para realizar el trámite de cancelación de la hipoteca correspondiente.
3.	Solicitante	Recibe la lista de documentación soporte para realizar el trámite de cancelación de hipoteca en el ISSEMYM, se entera de la información, resguarda la lista y se retira.
4.	Solicitante	Recaba la documentación soporte para realizar el trámite de cancelación de hipoteca en el ISSEMYM, elabora el oficio de solicitud de cancelación de la hipoteca, lo firma, genera copia, anexa documentación soporte al oficio y lo entrega a la persona analista del Departamento de Control de Cartera.
5.	Departamento de Control de Cartera/Analista	<p>Recibe el oficio de solicitud de cancelación de la hipoteca en original y copia, la documentación soporte, revisa que la documentación y el oficio de solicitud cumpla con lo requerido y determina:</p> <p><b>¿La documentación soporte y el oficio de solicitud cumple con lo requerido?</b></p>
6.	Departamento de Control de Cartera/Analista	<p><b>La documentación soporte y el oficio de solicitud no cumple con lo requerido.</b></p> <p>Informa de manera verbal a la persona solicitante que la documentación soporte y el oficio de solicitud de cancelación de la hipoteca no cumple con lo requerido, se los devuelve y solicita su corrección o, en su caso, su complementación.</p>
7.	Solicitante	<p>Recibe el oficio de solicitud de cancelación de hipoteca y la documentación soporte, se entera que no cumple con lo requerido, corrige o, en su caso, complementa y entrega.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 5.</b></p>
8.	Departamento de Control de Cartera/Analista	<p>La documentación soporte y el oficio de solicitud sí cumple con lo requerido.</p> <p>Firma de recibido en la copia del oficio de solicitud de cancelación de hipoteca, lo devuelve a la persona solicitante e informa la fecha probable para la entrega de la instrucción notarial y retiene el oficio original y la documentación soporte.</p>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
9.	Solicitante	<p>Recibe la copia del oficio de solicitud de cancelación de hipoteca con acuse de recibido y se entera de la fecha probable para la entrega del oficio de instrucción notarial o información sobre la cancelación, se retira y espera.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 15 o 24 según sea el caso.</b></p>
10.	Departamento de Control de Cartera/Analista	<p>Integra expediente con el oficio de solicitud de cancelación de la hipoteca y la documentación soporte con número consecutivo del trámite, elabora el oficio para solicitar el estado en el que se encuentra el crédito hipotecario de la persona solicitante, obtiene firma de la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, genera copia, entrega el oficio y el expediente a la persona titular de la Coordinación de Administración y Finanzas. Archiva la copia del oficio previo acuse de recibido.</p>
11.	Coordinación de Administración y Finanzas/Titular	<p>Recibe el oficio de solicitud del estado en el que se encuentra el crédito hipotecario firmado en original y copia, el expediente, firma de recibido en la copia del oficio y lo devuelve, se entera, entrega el oficio original y el expediente a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos e instruye verificar el estado en el que se encuentra el crédito hipotecario.</p>
12.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	<p>Recibe el oficio de solicitud del estado en el que se encuentra el crédito hipotecario firmado en original y el expediente, se entera de la instrucción, archiva el oficio en control interno, ingresa al sistema de créditos otorgados, verifica si el crédito hipotecario de la persona solicitante se encuentra liquidado y determina:</p> <p><b>¿El crédito hipotecario se encuentra liquidado?</b></p>
13.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	<p><b>El crédito hipotecario no se encuentra liquidado.</b></p> <p>Informa mediante llamada telefónica a la persona solicitante que existe adeudo con el ISSEMYM por concepto de crédito hipotecario, le indica acudir al Departamento de Control de Ingresos y retiene el expediente, elabora el oficio mediante el cual informa que la persona solicitante cuenta con adeudo por concepto de crédito hipotecario, lo firma, genera dos tantos de copias y entrega original y copia a la persona titular del Departamento de Control de Cartera, copia de conocimiento a la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, archiva copias previo acuse de recibido.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 16.</b></p>
14.	Departamento de Control de Cartera/Titular	<p>Recibe el oficio mediante el cual se informa que la persona solicitante cuenta con adeudo por concepto de crédito hipotecario en original y copia, se entera, firma de recibido en la copia del oficio, la devuelve. Archiva oficio.</p>
15.	Solicitante	<p>Recibe llamada telefónica, se entera que existe adeudo con el ISSEMYM por concepto de crédito hipotecario y acude al Departamento de Control de Ingresos y solicita información para la liquidación del crédito hipotecario o, en su caso, aclaración.</p>
16.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	<p>Atiende a la persona solicitante, se entera de la solicitud de la información para la liquidación del crédito hipotecario o, en su caso aclaración y procede a atender el trámite de la liquidación del Crédito Hipotecario.</p> <p><b>Se conecta con el procedimiento inherente a la liquidación del Crédito Hipotecario en el ISSEMYM.</b></p>
17.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	<p><b>El crédito hipotecario sí se encuentra liquidado.</b></p> <p>Elabora el oficio en el que se informa la liquidación del crédito hipotecario y lo entrega junto con el expediente a la persona titular de la Coordinación de Administración y Finanzas.</p>

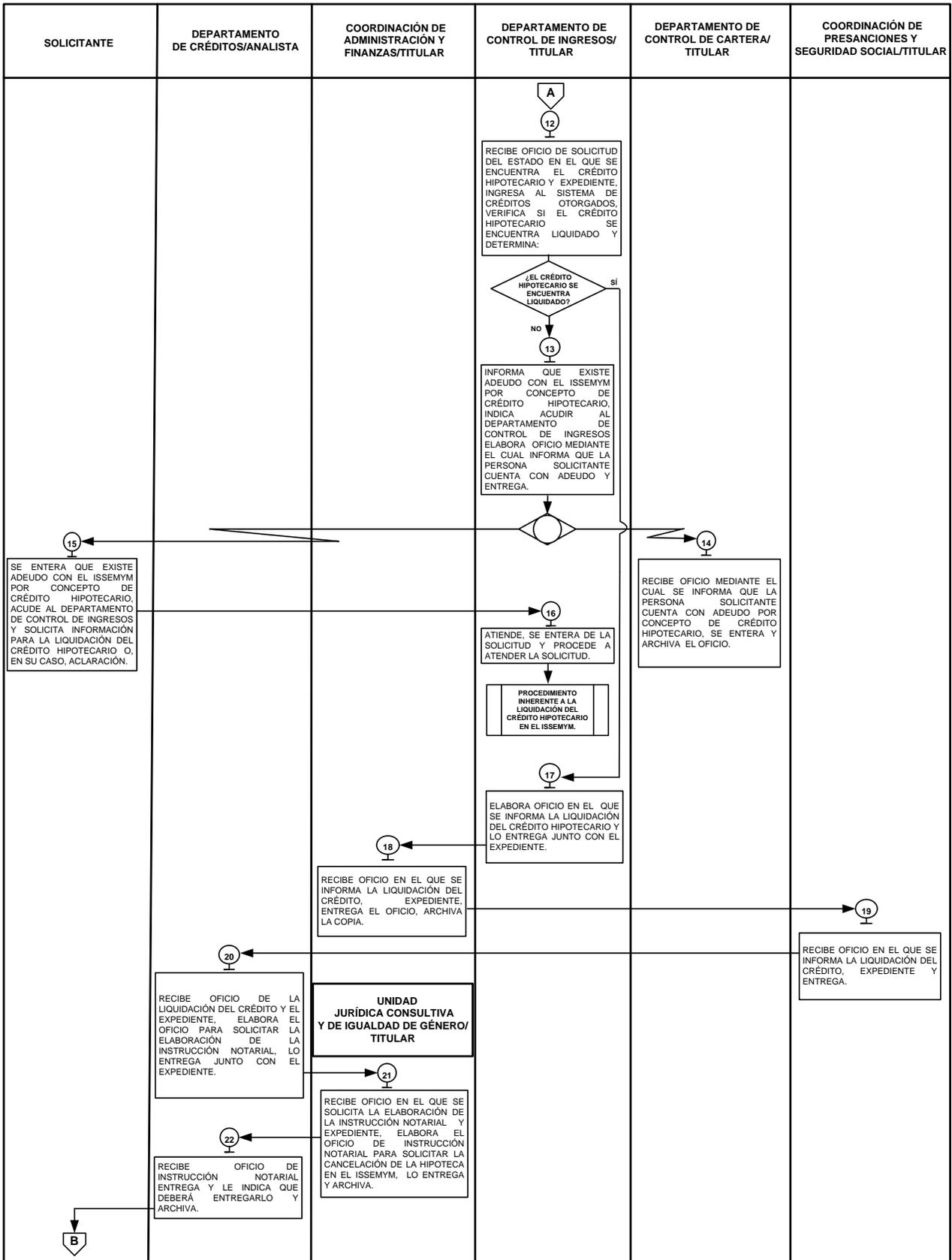
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
18.	Coordinación de Administración y Finanzas/Titular	Recibe el oficio en el que se informa la liquidación del crédito y el expediente, se entera, firma el oficio, obtiene copia, entrega el oficio original y el expediente a la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, archiva la copia del oficio previo acuse de recibido.
19.	Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social/Titular	Recibe el oficio en el que se informa la liquidación del crédito en original y copia y el expediente, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera, registra el oficio en control interno de correspondencia y entrega el oficio original y el expediente a la persona analista del Departamento de Control de Cartera.
20.	Departamento de Control de Cartera/Analista	Recibe el oficio en el que se informa la liquidación del crédito y el expediente, se entera, elabora el oficio para solicitar la elaboración de la instrucción notarial, obtiene firma de la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, genera copia del oficio, lo entrega junto con el expediente a la persona titular de la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género y archiva copia del oficio enviado y del recibido previo acuse de recibido.
21.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género/Titular	Recibe el oficio en el que se solicita la elaboración de la instrucción notarial en original y copia y el expediente, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera, elabora el oficio de instrucción notarial para solicitar la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM, lo firma, lo entrega a la persona analista del Departamento de Control de Cartera, retiene el expediente y archiva el oficio recibido.
22.	Departamento de Control de Cartera/Analista	Recibe el oficio de instrucción notarial para solicitar la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM, se entera, genera copia, entrega original y copia a la persona solicitante y le indica que deberá entregarlo a la persona titular de la Notaría Pública, retiene el expediente y archiva el oficio previo acuse de recibido.
23.	Solicitante	Recibe el oficio de instrucción notarial para solicitar la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM en original y copia, se entera, firma de recibido en la copia y la devuelve, entrega oficio original a la persona titular de la Notaría Pública, espera llamada telefónica para firmar la cancelación. <b>Se conecta con la actividad número 31.</b>
24.	Notaría Pública/Titular	Recibe el oficio de instrucción notarial en el que se solicita la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM, se entera, elabora el proyecto de la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM y lo envía mediante correo electrónico a la persona titular de la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género y archiva el oficio recibido.
25.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género/Titular	Recibe el proyecto de la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM, mediante correo electrónico, lo revisa y determina: <b>¿El proyecto de la cancelación de la hipoteca es correcto?</b>
26.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género/Titular	El proyecto de la cancelación de la hipoteca no es correcto. Realiza las observaciones al proyecto de la cancelación de hipoteca en el ISSEMYM y lo envía por correo electrónico a la persona titular de la Notaría Pública, para su corrección.
27.	Notaría Pública/Titular	Recibe el proyecto de la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM mediante correo electrónico, se entera de las observaciones, lo corrige y devuelve por la misma vía a la persona titular de la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género. <b>Se conecta con la actividad número 25.</b>

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
28.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género/Titular	<p><b>El proyecto de la cancelación de la hipoteca sí es correcto.</b></p> <p>Informa mediante llamada telefónica a la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, a la persona titular de la Notaría Pública y a la persona solicitante el lugar, la fecha y la hora programada para formalizar mediante firma la cancelación de la hipoteca, retiene el proyecto y espera la fecha.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 35.</b></p>
29.	Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social/Titular	<p>Recibe llamada telefónica, se entera de la fecha y hora programada para formalizar mediante firma la cancelación de la hipoteca y espera fecha programada.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 32.</b></p>
30.	Notaría Pública/Titular	<p>Recibe llamada telefónica, se entera de la fecha y hora programada para formalizar mediante firma la cancelación de la hipoteca y espera fecha programada.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 33.</b></p>
31.	Solicitante	<p>Recibe llamada telefónica, se entera de la fecha y hora programada para formalizar mediante firma la cancelación de la hipoteca y espera fecha programada.</p> <p><b>Se conecta con la actividad número 34.</b></p>
32.	Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social/Titular	<p>En la fecha programada, se presenta en la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género para formalizar la cancelación de la hipoteca.</p>
33.	Notaría Pública/Titular	<p>En la fecha programada, se presenta en la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género, para formalizar la cancelación de la hipoteca.</p>
34.	Solicitante	<p>En la fecha programada, se presenta en la Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género para formalizar la cancelación de la hipoteca.</p>
35.	Unidad Jurídica Consultiva y de Igualdad de Género/Titular	<p>En la fecha programada recibe a la persona titular de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, a la persona titular de la Notaría Pública y a la persona solicitante y procede a dar lectura al escrito de la cancelación de la hipoteca, recaba las firmas de personas asistentes, genera cuatro copias de conocimiento, entrega el original a la persona solicitante y copia de conocimiento a cada uno de las personas asistentes, anexa una copia al expediente y lo entrega a la persona titular del Departamento de Control de Cartera y archiva la copia del escrito de la cancelación de la hipoteca previo acuse de recibido.</p>
36.	Solicitante	<p>Recibe original del escrito de la cancelación de la hipoteca, se entera, lo resguarda, se retira y procede conforme a sus intereses.</p>
37.	Departamento de Control de Cartera/Titular	<p>Recibe el expediente, copia del escrito de la cancelación de la hipoteca, se entera, firma de recibido en la copia y la devuelve, archiva el expediente en la carpeta de hipotecas canceladas para la integración del reporte de metas programadas.</p> <p><b>Se conecta con el procedimiento inherente a la integración del reporte de metas programadas del Departamento de Control de Cartera del ISSEMYM.</b></p>

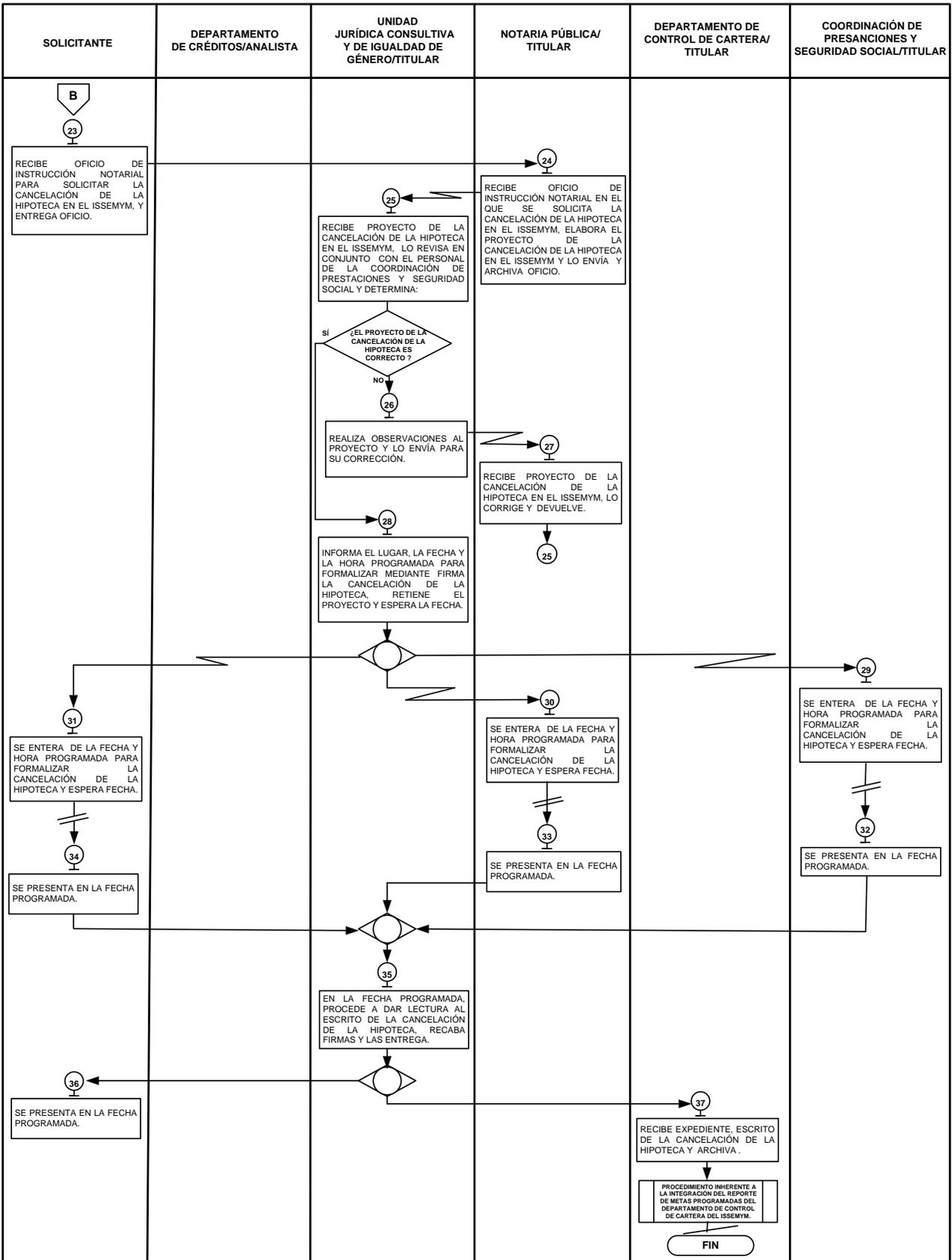
**DIAGRAMA:**



PROCEDIMIENTO: CANCELACIÓN DE LA HIPOTECA DERIVADA DE UN CRÉDITO OTORGADO Y LIQUIDADO EN EL ISSEMYM



**PROCEDIMIENTO: CANCELACIÓN DE LA HIPOTECA DERIVADA DE UN CRÉDITO OTORGADO Y LIQUIDADO EN EL ISSEMYM**



**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficiencia en la cancelación de la hipoteca derivada de un crédito hipotecario otorgado y liquidado en el ISSEMYM.

$$\frac{\text{Número mensual de cancelaciones de hipotecas en el ISSEMYM realizadas}}{\text{Número mensual de oficios de solicitudes de cancelación de hipoteca recibidas}} \times 100 = \text{Porcentaje mensual de cancelaciones de hipoteca realizadas}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

El escrito de la cancelación de la hipoteca en el ISSEMYM, se integra en el expediente respectivo que se resguarda en el Departamento de Control de Cartera.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

- No aplica.

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN CREDITICIA DEL ISSEMYM</b>	<b>Edición:</b> Segunda
	<b>Fecha:</b> Mayo de 2024
	<b>Código:</b> 207C0401510100L / 5
	<b>Página:</b>

**PROCEDIMIENTO: INTEGRACIÓN DE LA CARTERA CREDITICIA DEL ISSEMYM.**

**OBJETIVO:**

Mantener actualizada la información relacionada a la administración crediticia de los créditos a corto y mediano plazo, mediante la integración de la cartera crediticia del ISSEMYM.

**ALCANCE:**

Aplica al personal adscrito al Departamento de Control de Cartera que se encarga de integrar la Cartera Crediticia Institucional, así como al personal del Departamento de Créditos que reporta los créditos otorgados.

**REFERENCIAS:**

- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios. Título Segundo, Capítulo III, Sección Segunda, Capítulo IV, Artículo 35, Título Tercero, Capítulo V, Sección Primera a Cuarta, Artículos 134 al 155. Gaceta del Gobierno, 3 de enero de 2002, reformas y adiciones.
- Reglamento de Prestaciones del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Título Tercero, Capítulo IV, Artículo 151, Gaceta del Gobierno, 3 de julio de 2009, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios. Apartado VII. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 207C0401510100L Subdirección de Administración Crediticia, 207C0401510102L Departamento de Control de Cartera, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", 27 de mayo de 2021, reformas y adiciones.

**RESPONSABILIDADES:**

La Subdirección de Administración Crediticia, a través del Departamento de Control de Cartera es la unidad administrativa responsable de realizar la integración de la cartera crediticia institucional.

**La persona titular de la Dirección de Prestaciones deberá:**

- Archivar la integración de la cartera crediticia institucional.

**La persona titular de la Subdirección de Administración Crediticia deberá:**

- Remitir la información de la integración de la cartera crediticia institucional a la persona titular de la Dirección de Prestaciones.

**La persona titular del Departamento de Créditos deberá:**

- Elaborar el reporte de los créditos otorgados y cancelados, enviar mediante correo electrónico a la persona titular del Departamento de Control de Cartera.

**La persona titular del Departamento de Contabilidad deberá:**

- Realizar los registros contables del ISSEMYM.

**La persona titular del Departamento de Control de Ingresos deberá:**

- Realizar la recuperación del crédito otorgado.
- Elaborar el reporte con información de los créditos con las siguientes características: por personas solicitantes fallecidos, por créditos pagados, en la caja institucional y por créditos descontados en el sistema de capitalización individual y enviar.
- Informar mediante llamada telefónica o correo electrónico a la persona titular del Departamento de Cartera que la recuperación del crédito otorgado no se ha realizado.
- Elaborar el oficio mediante el cual solicita se realice el descuento a través del sistema de capitalización individual derivado de un crédito otorgado y otro oficio mediante el cual solicita se realice el descuento a través de la nómina derivado de un crédito otorgado.

**La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá:**

- Ingresar a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, en el apartado "cancelar solicitud" capturar los datos generales del crédito, las razones por las cuales fue cancelado y obtener el archivo de Excel.
- Elaborar el oficio para solicitar la recuperación de los créditos otorgados; así como el oficio mediante el cual solicita la anulación de los créditos cancelados y enviar a la persona titular del Departamento de Contabilidad y a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos.
- Ingresar a la Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM y en el apartado "Caja manual" finalizar el crédito correspondiente por concepto de no adeudo.
- Revisar que se haya realizado el descuento del crédito otorgado.
- Elaborar el oficio mediante el cual se solicita realizar la recuperación del crédito en mora de la persona solicitante.
- Elaborar el oficio mediante el cual se solicita el monto con el que cuenta la persona solicitante de cartera vencida en el sistema de capitalización individual.
- Elaborar el oficio mediante el cual informa el monto total de la persona solicitante en el sistema de capitalización individual y solicitar se realice el descuento derivado de un crédito otorgado, mediante la cuenta del sistema de capitalización individual o a través de nómina de la persona solicitante deudor.
- Integrar la cartera crediticia institucional, con base en los montos obtenidos del historial crediticio de la persona solicitante y enviar mediante correo electrónico.

**La persona titular del Departamento de Control de Cuentas individuales deberá:**

- Ingresar al sistema de capitalización individual, capturar los datos generales de la persona solicitante el monto total correspondiente, o en su caso, que no se cuenta con registro.
- Elaborar el oficio mediante el cual informa el monto total de la persona solicitante en el sistema de capitalización individual, o en su caso que no se encontró registro.
- Aplicar el descuento por el crédito otorgado.

**DEFINICIONES:**

<b>Crédito en Mora:</b>	Vencimiento de la fecha de pago del crédito otorgado y que no se ha pagado la deuda.
<b>Cartera Vencida:</b>	Cuenta por cobrar que no se paga a tiempo y forma por concepto de un crédito a corto y mediano plazo otorgado, se considera que hay vencimiento de cartera cuando han pasado más de dos quincenas consecutivas para liquidar la deuda.
<b>Expediente Electrónico:</b>	Información que forma parte de la integración de la cartera crediticia institucional digitalizada.
<b>Integración de la Cartera Crediticia:</b>	Base de datos de los activos financieros del Instituto por concepto de créditos a corto y mediano plazo otorgados recuperados por persona solicitante, que se encuentra clasificada de manera estratégica para conocer la evolución de esta.

**Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM:** de Servicio automatizado que permite administrar y controlar el otorgamiento de los créditos en sus diferentes modalidades, así como la información que se derive.

**ISSEMYM:** Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

**INSUMOS:**

- Reporte de los créditos otorgados y cancelados.

**RESULTADOS:**

- Cartera crediticia institucional integrada en el ISSEMYM.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS:**

- Procedimiento otorgamiento de créditos a corto y mediano plazo en el ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a los registros contables del ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la recuperación o reporte de pagos de créditos otorgados del ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la aplicación del descuento a través del sistema de capitalización individual del Departamento de Control de Cuentas Individuales del ISSEMYM.
- Procedimiento inherente a la aplicación del descuento a través de la nómina derivado de un crédito otorgado del Departamento de Administración de Personal del ISSEMYM.

**POLÍTICAS:**

1. La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá recibir el reporte de los créditos otorgados y cancelados como mínimo con los siguientes datos:
  - Folio o número de solicitud del crédito.
  - Clave ISSEMYM de la persona solicitante.
  - Número de emisión.
  - Nombre de la persona solicitante.
  - Clave de rastreo (bancaria).
  - Monto neto del crédito otorgado.
  - Clave de reporte asignada por la institución bancaria.
  - Fecha de pago de la emisión correspondiente.
  - Observaciones (información relevante).
  - Foto del estado de cuenta de la persona solicitante.
2. La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá incluir en los oficios de solicitud de créditos y cancelados de créditos los siguientes datos:
  - Nombre de la persona solicitante.
  - Clave ISSEMYM de la persona solicitante.
  - Fecha de devolución de transferencia e institución bancaria (captura de pantalla).
  - Monto Neto (depósito no efectuado).
  - Monto del crédito autorizado.
  - Número de contrato del crédito.
  - Número de emisión a la que pertenece el crédito.
  - Folio o número de solicitud.
  - Motivo de cancelación del crédito.
  - Área solicitante de la cancelación del crédito.
  - Suficiencia Presupuestal del pago de los créditos (clave CIE, pago, secuencias, plazo).
3. El personal del Departamento de Control de Cartera deberá mantener en secrecía la contraseña de acceso a la Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM, así como la información que contiene, a efecto de asegurar su uso adecuado, en caso contrario será acreedor a una sanción administrativa, conforme a lo establecido en la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
4. La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá realizar la cancelación del crédito en la Plataforma de Administración de Créditos, la cual deberá ser detallada y deberá contener las siguientes características: Número

de oficio de cancelación enviado del Departamento de Control de Cartera al Departamento de Contabilidad con la solicitud de la cancelación del crédito, Justificación (Cuenta interbancaria inválida, cuenta inactiva, cuenta sin nivel, datos alterados).

5. La persona titular del Departamento de Control de Cartera deberá conformar el expediente electrónico de cada solicitante con los siguientes datos:
  - Solicitud firmada (expedida por la plataforma de administración de créditos).
  - Identificación Oficial (vigente).
  - CURP.
  - Estado de cuenta no mayor a 3 meses de antigüedad.
  - Tres últimos comprobantes de pago y/o ingresos.
  - Constancia (solo personal de contrato)
  - Condiciones de Otorgamiento, firmadas (expedida por la plataforma de administración de créditos).
  - Tabla de amortización y pagaré (expedida por la plataforma de administración de créditos).
  - Video compromiso de la persona solicitante.
  
6. El Departamento de Créditos deberá elaborar quincenalmente el reporte de los créditos otorgados y cancelados.

**DESARROLLO:**

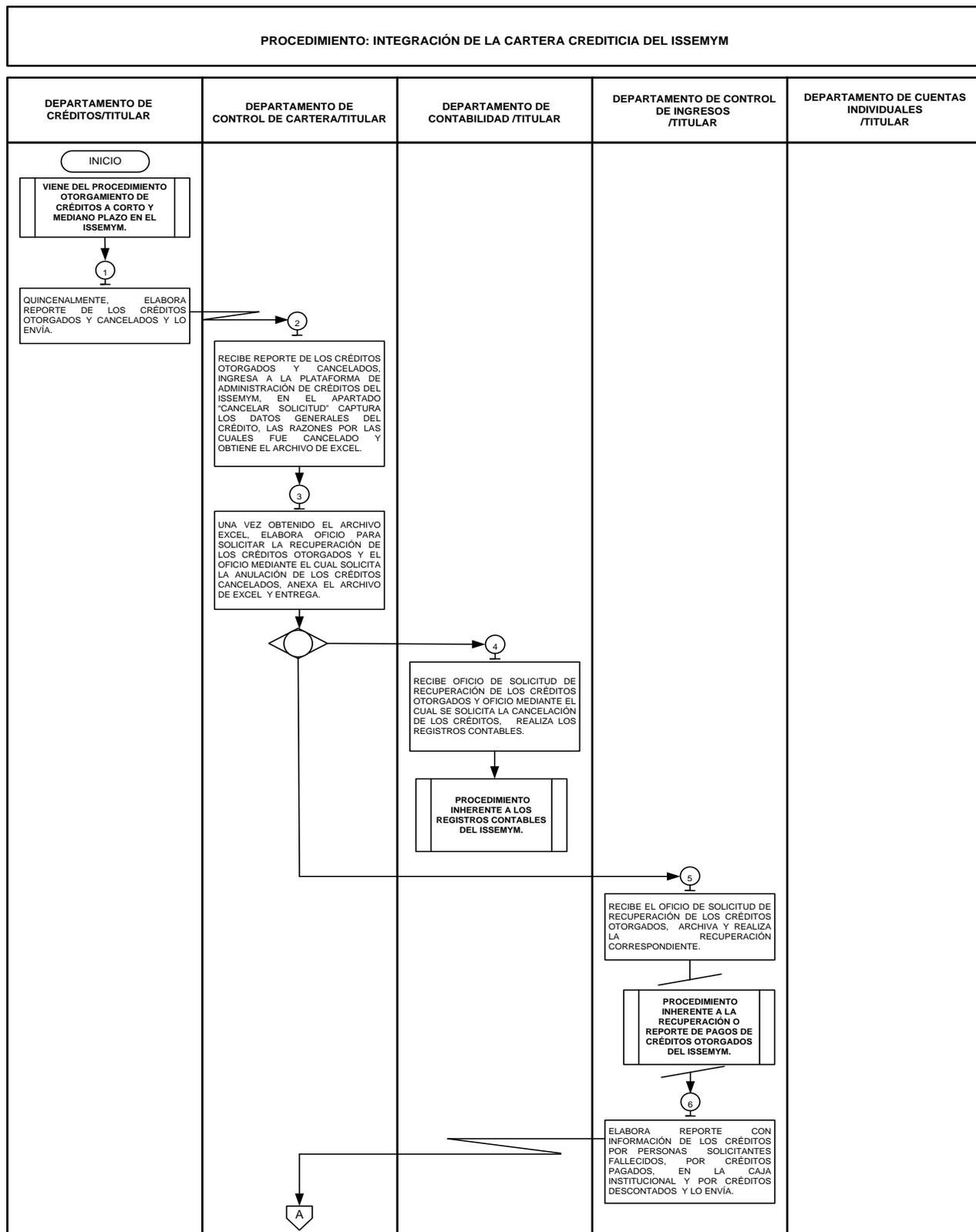
**Procedimiento: Integración de la Cartera Crediticia del ISSEMYM.**

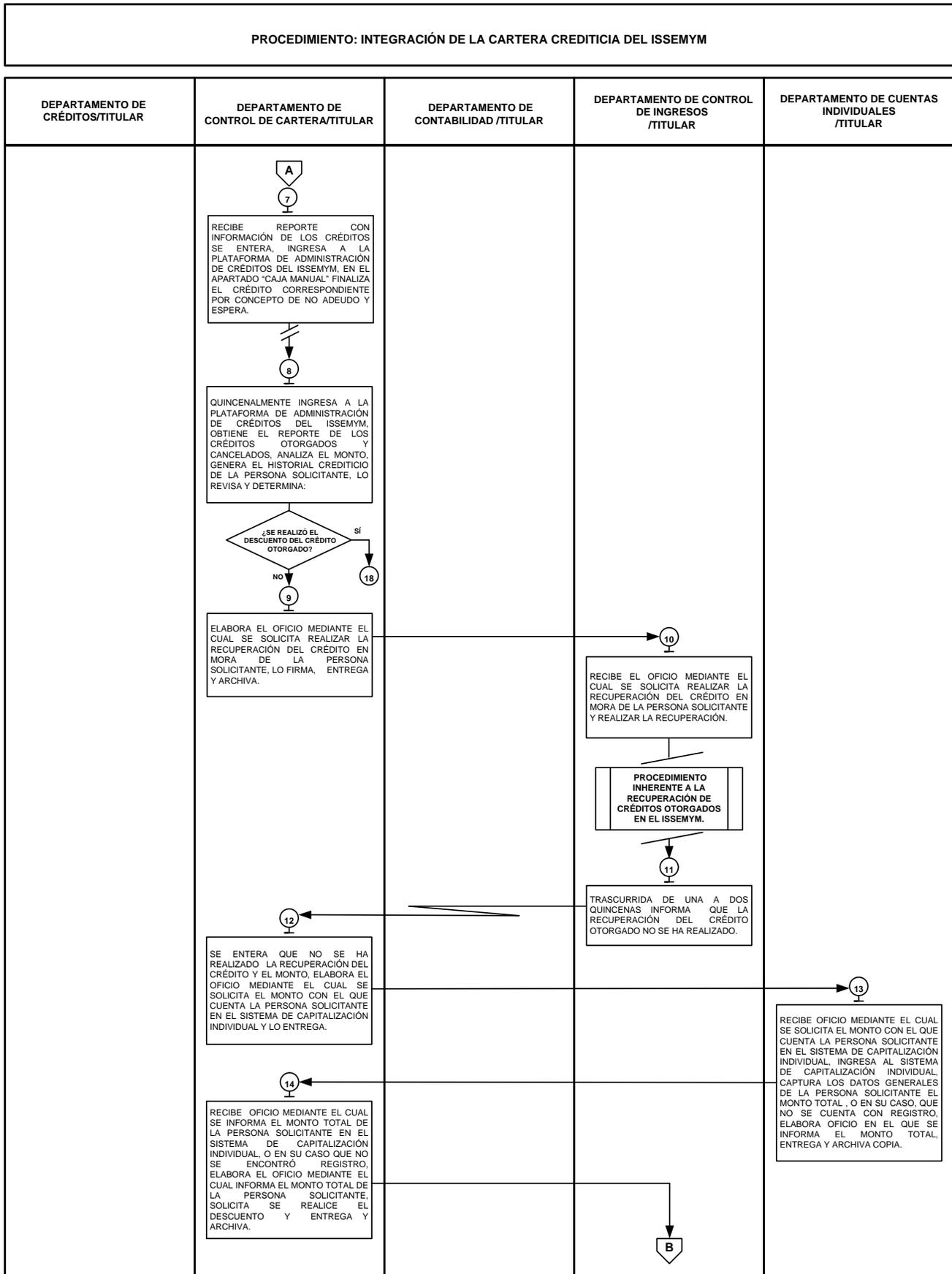
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
1.	Departamento de Créditos/Titular	<p><b>Viene del procedimiento otorgamiento de créditos a corto y mediano plazo en el ISSEMYM.</b></p> <p>Elabora el reporte de los créditos otorgados y cancelados y lo envía mediante correo electrónico a la persona titular del Departamento de Control de Cartera.</p>
2.	Departamento de Control de Cartera/Titular	<p>Recibe quincenalmente el reporte de los créditos otorgados y cancelados mediante correo electrónico, se entera, ingresa a la plataforma de administración de créditos del ISSEMYM, en el apartado "cancelar solicitud" captura los datos generales del crédito, las razones por las cuales fue cancelado y obtiene el archivo de Excel.</p>
3.	Departamento de Control de Cartera/Titular	<p>Una vez obtenido el archivo Excel, elabora el oficio para solicitar la recuperación de los créditos otorgados; así como el oficio mediante el cual solicita la anulación de los créditos cancelados, los firma, genera copias, anexa el archivo de Excel al oficio original de recuperación, entrega los oficios de recuperación y de anulación a la persona titular del Departamento de Contabilidad y una copia del oficio de recuperación a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos y archiva las copias de los oficios previo acuse de recibido, retiene el reporte de los créditos otorgados y cancelados.</p>
4.	Departamento de Contabilidad/Titular	<p>Recibe el oficio de solicitud de recuperación de los créditos otorgados y oficio mediante el cual se solicita la cancelación de los créditos, en original y copia, firma de recibido en las copias de los oficios y las devuelve, se entera, procede a realizar los registros contables respectivos.</p> <p><b>Se conecta con el procedimiento inherente a los registros contables del ISSEMYM.</b></p>
5.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	<p>Recibe el oficio de solicitud de recuperación de los créditos otorgados, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera, archiva oficio y procede a realizar la recuperación correspondiente.</p>

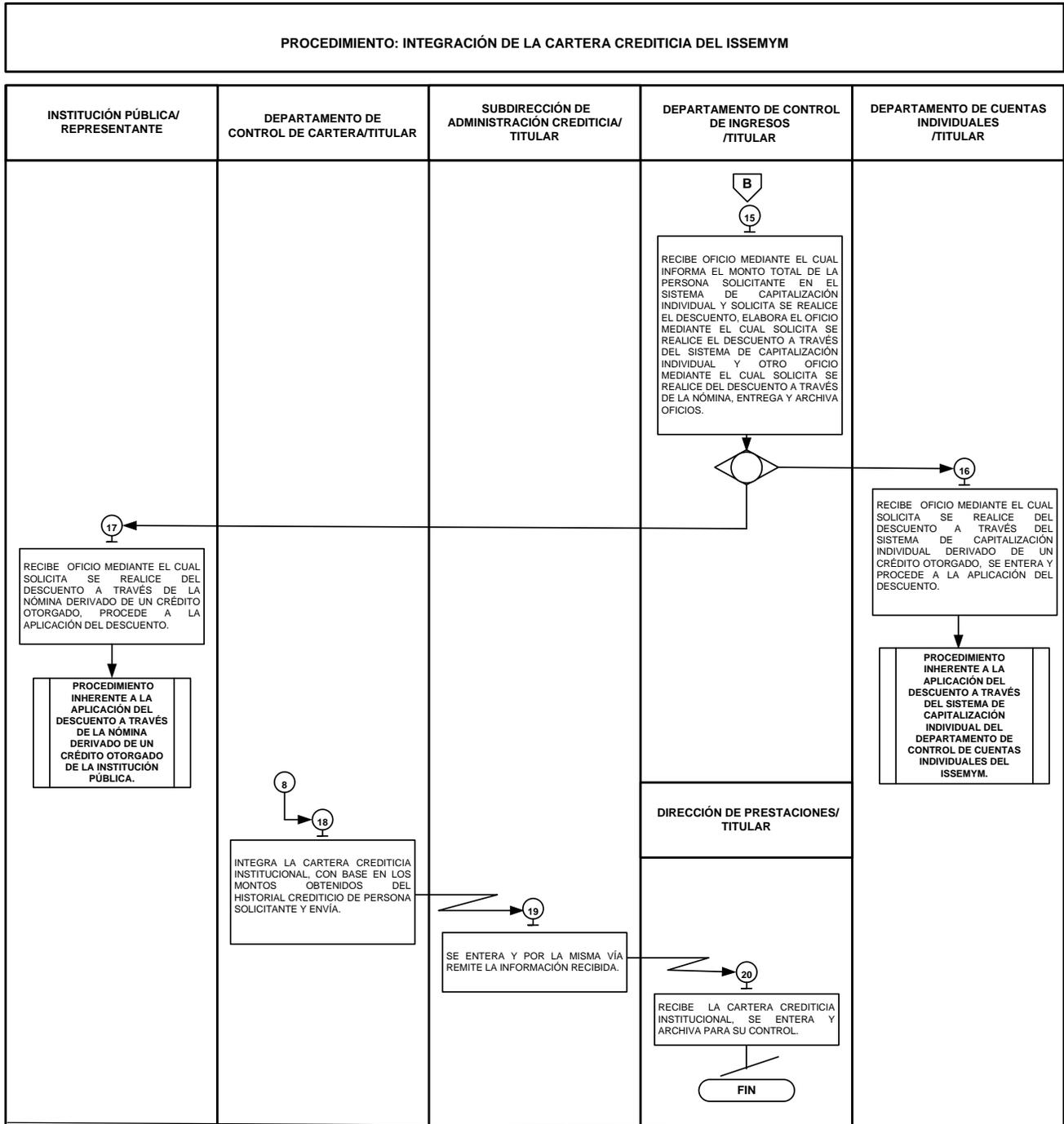
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
		<b>Se conecta con el procedimiento inherente a la recuperación o reporte de pagos de créditos otorgados del ISSEMYM.</b>
6.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	Una vez realizada la recuperación o elaborado el reporte de pagos de créditos otorgados del ISSEMYM, elabora reporte con información de los créditos con las siguientes características: por personas solicitantes fallecidos, por créditos pagados, en la caja institucional y por créditos descontados en el sistema de capitalización individual y lo envía mediante correo electrónico a persona titular del Departamento de Control de Cartera.
7.	Departamento de Control de Cartera/Titular	Recibe correo electrónico con el reporte de información de los créditos, se entera, ingresa a la Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM, en el apartado “caja manual” finaliza el crédito correspondiente por concepto de no adeudo y espera quince días para ingresar a la plataforma.
8.	Departamento de Control de Cartera/Titular	Una vez transcurridos los quince días, ingresa a la Plataforma de Administración de Créditos del ISSEMYM, obtiene el reporte de los créditos otorgados y cancelados, analiza el monto del crédito otorgado y recuperado por personas solicitante y genera el historial crediticio de la persona solicitante, revisa que se haya realizado el descuento del crédito otorgado y determina: <b>¿Se realizó el descuento del crédito otorgado?</b>
9.	Departamento de Control de Cartera/Titular	<b>No se realizó el descuento del crédito otorgado.</b> Elabora el oficio mediante el cual se solicita realizar la recuperación del crédito en mora de la persona solicitante, lo firma, obtiene copia y lo entrega a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos, archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
10.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	Recibe el oficio mediante el cual se solicita realizar la recuperación del crédito en mora de la persona solicitante, en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y lo devuelve, se entera y procede a realizar la recuperación correspondiente. <b>Se conecta con el procedimiento inherente a la recuperación o reporte de pagos de créditos otorgados del ISSEMYM.</b>
11.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	Trascurrida de una a dos quincenas informa mediante llamada telefónica o correo electrónico a la persona titular del Departamento de Cartera que la recuperación del crédito otorgado no se ha realizado.
12.	Departamento de Control de Cartera/Titular	Recibe llamada telefónica o correo electrónico, se entera que la recuperación del crédito otorgado no se ha realizado, elabora el oficio mediante el cual solicita el monto con el que cuenta, la persona solicitante de cartera vencida, en el sistema de capitalización individual, lo firma, genera copia y lo entrega a la persona titular del Departamento de Cuentas Individuales y archiva copia del oficio original previo acuse de recibido.
13.	Departamento de Control de Cuentas Individuales/Titular	Recibe el oficio mediante el cual se solicita el monto con el que cuenta, la persona solicitante de cartera vencida en el sistema de capitalización individual, en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera, ingresa al sistema de capitalización individual, captura los datos generales de la persona solicitante el monto total correspondiente, o en su caso, que no se cuenta con registro, elabora el oficio mediante el cual informa el monto total de la persona solicitante en el sistema de capitalización individual o, en su caso, que no se encontró registro, lo firma, obtiene copia y lo entrega a la persona titular

No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
		del Departamento de Control de Cartera y archiva copia del oficio previo acuse de recibido.
14.	Departamento de Control de Cartera/Titular	Recibe el oficio mediante el cual se informa el monto total de la persona solicitante en el sistema de capitalización individual o, en su caso, que no se encontró registro, en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera de la respuesta, elabora el oficio mediante el cual informa el monto total de la persona solicitante en el sistema de capitalización individual y solicita se realice el descuento derivado de un crédito otorgado, mediante la cuenta del sistema de capitalización individual o a través de nómina de la persona solicitante deudor, genera copia del oficio y entrega a la persona titular del Departamento de Control de Ingresos.
15.	Departamento de Control de Ingresos/Titular	Recibe el oficio mediante el cual se informa el monto total de la persona solicitante en el sistema de capitalización individual y solicita se realice el descuento derivado de un crédito otorgado, mediante la cuenta del sistema de capitalización individual o a través de nómina de la persona solicitante deudor, en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y la devuelve, se entera, elabora el oficio mediante el cual solicita se realice el descuento a través del sistema de capitalización individual derivado de un crédito otorgado y otro oficio mediante el cual solicita se realice del descuento a través de la nómina derivado de un crédito otorgado, los firma, genera copia de los oficios y entrega el primero a la persona titular del Departamento de Control de Cuentas Individuales y el segundo a la persona Representante de la Institución Pública y archiva copia de los oficios previo acuse de recibido.
16	Departamento de Control de Cuentas Individuales/Titular	Recibe el oficio mediante el cual solicita se realice el descuento a través del sistema de capitalización individual derivado de un crédito otorgado, en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y lo devuelve, se entera y procede a la aplicación del descuento. <b>Se conecta con el procedimiento inherente a la aplicación del descuento a través del sistema de capitalización individual del Departamento de Control de Cuentas Individuales del ISSEMYM.</b>
17	Institución Pública/Representante	Recibe el oficio mediante el cual solicita se realice del descuento a través de la nómina derivado de un crédito otorgado, en original y copia, firma de recibido en la copia del oficio y lo devuelve, se entera y procede a la aplicación del descuento. <b>Se conecta con el procedimiento inherente a la aplicación del descuento a través de la nómina derivado de un crédito otorgado de la Institución Pública.</b>
18.	Departamento de Control de Cartera/Titular	<b>Sí se realizó el descuento del crédito otorgado.</b> Integra la cartera crediticia Institucional, con base en los montos obtenidos del historial crediticio de la persona solicitante y envía mediante correo electrónico a la persona titular de la Subdirección de Administración Crediticia.
19.	Subdirección de Administración Crediticia/Titular	Recibe correo electrónico con la integración de la cartera crediticia Institucional, se entera y por la misma vía remite la información recibida a la persona titular de la Dirección de Prestaciones.
20.	Dirección de Prestaciones/Titular	Recibe correo electrónico con la integración de la cartera crediticia Institucional, se entera y archiva para su control.

**DIAGRAMACIÓN:**







**MEDICIÓN:**

Indicador para medir la eficacia en la integración de la Cartera Crediticia del ISSEMYM.

$$\frac{\text{Número quincenal de créditos integrados en la cartera crediticia institucional}}{\text{Número quincenal de créditos otorgados}} \times 100 = \text{Porcentaje de integración de la cartera crediticia quincenalmente.}$$

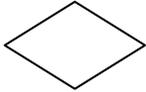
**REGISTRO DE EVIDENCIAS:**

La información generada de la integración de la Cartera Crediticia del ISSEMYM se resguarda en el archivo de Excel generado.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS:**

No aplica

**SIMBOLOGÍA**

Símbolo	Representa
	<p><b>Inicio o final del procedimiento.</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.</p>
	<p><b>Conector de Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación lejana dentro del mismo procedimiento.</p>
	<p><b>Operación.</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.</p>
	<p><b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.</p>
	<p><b>Decisión.</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.</p>
	<p><b>Compuerta Inclusiva.</b> Este símbolo se utiliza cuando en una actividad se activan o sincronizan dos o más flujos de información, de documentos o de materiales. Cuando se requiera activar diferentes flujos a partir de una actividad deberá salir de éste las líneas de unión y cuando se requiera sincronizar flujos deberán llegar a éste las líneas de unión (SÍMBOLO BPMN).</p>
	<p><b>Línea continua.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p><b>Línea de guiones.</b> Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite.</p>
	<p><b>Línea de comunicación.</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.</p>

Símbolo	Representa
	<p><b>Fuera de flujo.</b> Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
	<p><b>Interrupción del procedimiento.</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.</p>
	<p><b>Conector de Procedimiento.</b> Este símbolo se emplea para indicar que existe relación de un procedimiento con otro, y que continúa el desarrollo de actividades.</p>

**REGISTRO DE EDICIONES**

**Primera edición.** noviembre de 2015: Elaboración del Manual de Procedimientos para la Administración Crediticia del ISSEMYM.

**Segunda edición.** Mayo de 2024 Actualización del Manual de Procedimientos de la Subdirección de Administración Crediticia del ISSEMYM.

**Deja sin efectos el Manual de Procedimientos para la Administración Crediticia del ISSEMYM” publicado en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, de fecha 18 de noviembre de 2015.**

**DISTRIBUCIÓN**

El Manual de Procedimientos de la Subdirección de Administración Crediticia del ISSEMYM, se elaboró en tres tantos y se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

**Primer original.** - Coordinación de Innovación y Calidad, para su resguardo.

**Segundo original.** - Subdirección de la Administración Crediticia de la Coordinación de Prestaciones y Seguridad Social, para su aplicación.

**Tercer original.** - Dirección de Legalización y del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, para su publicación.

**VALIDACIÓN**

---

**IGNACIO SALGADO GARCÍA**  
 Titular de la Dirección General del ISSEMYM  
 Rúbrica.

---

**JESÚS ZIMBRÓN GUADARRAMA**

Titular de la Coordinación de  
Prestaciones y Seguridad Social  
Rúbrica.

---

**LAURA ADRIANA CÁMARA CASTÁN**

Titular de la Coordinación de  
Innovación y Calidad  
Rúbrica.

---

**MAURICIO MARTÍNEZ SÁNCHEZ**

Titular de la Dirección de Prestaciones  
Rúbrica.

---

**SUCELL SÁNCHEZ SERRANO**

Titular de la Dirección de  
Mejoramiento de Procesos  
Rúbrica.

---

**RICARDO MIRANDA HERNÁNDEZ**

Titular de la Subdirección  
de Administración Crediticia  
Rúbrica.

---

**MARÍA GUADALUPE QUINTO CAMPUZANO**

Titular de la Subdirección de Procedimientos  
Operativos  
Rúbrica.

---

**DANIEL ANTOLÍN VILLALVA**

Titular del Departamento  
de Créditos  
Rúbrica.

---

**OLIVIA FLORES ROMERO**

Titular del Departamento de  
Procedimientos Administrativos  
Rúbrica.

---

**FRANCISCO JAVIER SANTÍN LÓPEZ**

Titular del Departamento de Control  
de Cartera  
Rúbrica.

**CRÉDITOS****Manual de Procedimientos de la Subdirección de Administración Crediticia del ISSEMYM.****Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios****Responsable de la Integración:****Departamento de Procedimientos Administrativos.**

- Olivia Flores Romero
- Lorena Montserrat Fabela Berrun

**Responsables de la Información:****Subdirección de Administración Crediticia.****Departamento de Créditos.****Departamento de Control de Cartera.**

- Ricardo Miranda Hernández
- Daniel Antolín Villalva
- Francisco Javier Santín López

**Oficialía Mayor****Dirección General de Innovación****Responsable de la Dictaminación:**

- Bruno A. Basilio Rodríguez
- Christian Mondragón Sánchez