



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	GENERAL DE	1	15
CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

FIRMAS

REVISÓ: EDUARDO DEL MORAL MENDOZA
JEFE DE DEPARTAMENTO DE CUENTAS CORRIENTES

JOSÉ ANTONIO ESPINOSA MORENO
GERENTE DE CONTABILIDAD


LUIS MUÑOZ VELES
GERENTE ADMINISTRATIVO

MARCELA GONZÁLEZ MAYA
DIRECTORA DEL INTERIOR

JOSÉ ALFONSO PASCUAL SOLÓRZANO FRAGA
SUBDIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS COMERCIALES

GABRIEL RAMÓN GARCÍA VENCES
DIRECTOR DE FINANZAS


AUTORIZÓ: MAURICIO JOSÉ QUIROGA FERNÁNDEZ
SUBDIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		2	15
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO:	COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS
------------------------------	--

ÍNDICE

I.	Objetivo	3
II.	Alcance	3
III.	Fundamento Jurídico y Referencias Normativas	3
IV.	Políticas	3
V.	Descripción de las Actividades	7
VI.	Diagrama de Flujo	11
VII.	Plan de Calidad	12
VIII.	Control de Cambios	13
IX.	Glosario	15
X.	Anexos	15

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		3	15
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO:	COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS
------------------------------	--

I. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan recuperar los adeudos de los comercializadores y/o agentes con atraso de dos a tres semanas en su pago.

II. ALCANCE

Este instructivo inicia con la suspensión de agencias de comercializadores y/o agentes que no efectuaron el pago total de su liquidación semanal, continua con la gestión administrativa de cobranza, con el envío del escrito de reclamación de adeudo de comercializadores y/o agentes a la afianzadora y concluye con la recuperación de los mismos.

III. FUNDAMENTO JURÍDICO Y REFERENCIAS NORMATIVAS

Fundamento Jurídico.

- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Reglamento de Comercializadores y/o agentes de Pronósticos para la Asistencia Pública.
- Contrato de Comisión Mercantil que suscriben Pronósticos y el comercializador y/o agente autorizado.
- Convenio de Afianzamiento General.


Referencias Normativas.

- ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad-Requisitos.
- ISO/IEC 27001: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información- Requerimientos.
- WLA-SCS: Estándar de Control de la Seguridad de la WLA.
- Responsabilidad Social.

IV. POLÍTICAS

De los datos de los comercializadores y/o agentes.

1. La Subdirección General de Servicios Comerciales a través de las Subdirecciones Regionales y de la Subdirección D.F./Centro, será responsable de obtener y mantener actualizados los datos de los comercializadores y/o agentes relativos a su identidad, domicilio, clave lada y números telefónicos, del local y su domicilio particular, así como las referencias personales solicitadas a conocidos, amigos y familiares.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		4	15
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07


NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

De la obtención de información de los comercializadores y/o agentes morosos.

2. El Departamento de Cuentas Corrientes deberá mantener actualizados los sistemas administrativos que contienen los registros de las transacciones de los comercializadores y/o agentes, a fin de conocer con oportunidad el estado que guardan sus adeudos. **Ver SAF-PRO-25 “Ingresos por Venta de Quinielas”.**

De la actividad de cobranza administrativa.

3. A fin de obtener el pago de la agencia con problemas financieros en el caso de titulares que tienen más de una agencia activa registrada con un sólo nombre o razón social, el Departamento de Cuentas Corrientes, inhabilitará de manera preventiva la señal de venta de una o más agencias; una vez obtenido el pago, las agencias inhabilitadas serán activadas.
4. El Departamento de Cuentas Corrientes, informará semanalmente a la Dirección del Interior vía correo electrónico, la relación de aquellas agencias que incumplieron con el pago de su liquidación y que fueron suspendidas por no cubrir su pago, a fin de que la Dirección del Interior determine en un periodo de 10 días hábiles la continuación o baja de las agencias que se relacionan, con el objetivo de, que en caso de que se decida por la baja se deberá realizar durante el periodo ya descrito lo correspondiente a las sanciones y cargos de raspaditos.
5. La Gerencia de Contabilidad por medio de su Departamento de Cuentas Corrientes dará aviso a la Compañía Afianzadora dentro de los tiempos establecidos por la misma la detección del adeudo de los comercializadores y/o agentes, por los medios que indique la Afianzadora.
6. La Gerencia de Contabilidad por medio del Departamento de Cuentas Corrientes de acuerdo a los tiempos establecidos por la Compañía Afianzadora con la que se tenga convenio de afianzamiento, preparará el escrito de reclamación de adeudo de comercializadores y/o agentes y lo enviará a la Compañía Afianzadora.
7. El Departamento de Cuentas Corrientes actualizará semanalmente los reportes de seguimiento de adeudos, de las agencias turnadas a la Compañía Afianzadora con reclamo de adeudo, así como el registro de los pagos por liquidación de adeudos de la Compañía Afianzadora y de los comercializadores y/o agentes.
8. La Gerencia de Contabilidad, mediante el Departamento Cuentas Corrientes, debe tramitar ante la Compañía Afianzadora los casos por desistimiento de las reclamaciones de los

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		5	15
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO:	COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS
-----------------------	---


adeudos de los comercializadores y/o agentes, en los supuestos de que los comercializadores y/o agentes hayan cubierto su pago.

Del Buró de Comercializadores y/o agentes deudores de Lotería Nacional.

9. El Buró de Comercializadores y/o agentes deudores de Lotería Nacional (Lotería) , tiene por objeto registrar el historial de incumplimiento de pago de aquellas personas físicas o morales, que hayan obtenido el carácter de comercializador y/o agente, y que el adeudo que mantenían con Lotería fuera finiquitado por la Compañía Afianzadora. La Dirección del Interior a través de las Subdirecciones Regionales y de la Subdirección D.F./Centro, no podrán otorgar agencias a personas físicas o morales que se encuentren en el Buró de Comercializadores y/o agentes deudores de Lotería Nacional.
10. El Departamento de Cuentas Corrientes, actualizará el Buró de Comercializadores y/o agentes deudores de Lotería considerando: pagos de comercializadores y/o agentes y de la Compañía Afianzadora por adeudos.
11. El Buró de Comercializadores y/o agentes deudores de Lotería se integrará con información de adeudos no pagados con una antigüedad de diez años.

De la clasificación de los comercializadores y/o agentes.

12. Lotería a fin de mantener una mejor relación comercial y considerar la operatividad de las agencias, tiene a bien clasificar a las mismas de la siguiente forma:
 - A. **Comercializador y/o agente.** Es la persona física o moral que tenga celebrado un Contrato de Comisión Mercantil con Pronósticos con la finalidad de captar y enterar las ventas de las participaciones de los juegos, concursos, sorteos, productos y servicios que ofrece Lotería, en el Estatuto Órgánico, en este Instructivo y las demás disposiciones aplicables.
 - B. **Comercializador y/ o agente Cadenero.** Es la persona física o moral que en términos del Contrato de Comisión Mercantil celebrado con Lotería tiene autorización para operar dos o más agencias.
 - C. **Canales Alternos.** Son todos aquellos Comercializadores y/o agentes que operan equipos, terminales y medios de comunicación que pueden ser de su propiedad o de Terceros, que están debidamente validados conforme al Marco Normativo de Lotería y enlazados con el Sistema de Cómputo, Centro o Sistema de Captación de Apuestas en Línea de Lotería para efectuar la comercialización masiva de los productos de Lotería.

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		6	15
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

13. Es facultad de la Subdirección General de Servicios Comerciales y/o del Director del Interior autorizar por escrito o correo electrónico, bajo su absoluta responsabilidad, el pago diferido de la liquidación semanal de los comercializadores y/o agentes, atendiendo a las relaciones o beneficios comerciales que pudiera obtener Lotería.
14. Se podrán otorgar convenios por falta de pago de los comercializadores y/o agentes, única y exclusivamente a consecuencia de un robo, debiendo cubrir los siguientes requisitos:
- Carta de solicitud de convenio de pago diferido.
 - Copia de acta ante el ministerio público.
 - Copia del comprobante de domicilio.
 - Copia de Identificación oficial del titular, y
 - Un primer pago, el cual deberá ser del 30% del monto adeudado como muestra de voluntad para acogerse a lo que se autorice.
15. La Dirección de Finanzas autorizará el convenio siempre y cuando el comercializador y/o agente haya cumplido en compromisos anteriores, que el adeudo no exceda del 50% del monto afianzado y no se hayan turnado sus adeudos a recuperación con afianzadora.
16. En el caso de que el comercializador y/o agente incumpla en cualquiera de sus pagos parciales autorizados, se suspenderá la aplicación del convenio y se seguirá con el proceso normal de envío para su recuperación ante la Compañía afianzadora.



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		7	15
CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

V. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	DE LA ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS ADMINISTRATIVOS	
1.- JEFE DE DEPARTAMENTO DE CUENTAS CORRIENTES/ COORDINADOR DE CUENTAS CORRIENTES	1.1 Ejecuta de manera diaria los procesos para actualizar el Sistema Integral Para la Asistencia Pública (SIPAP). Ver SAF-PRO-25 Ingresos por Venta de Quinielas.	
2.- JEFE DE DEPARTAMENTO DE CUENTAS CORRIENTES / COORDINADOR DE CUENTAS CORRIENTES / AUXILIAR DE REGISTRO DE INGRESOS / COORDINADOR DE COBRANZA ADMINISTRATIVA	2.1 Incorpora al Sistema Integral Para la Asistencia Pública (SIPAP) los pagos de comercializadores y/o agentes obtenidos de la banca electrónica. Ver SAF-PRO-25 Ingresos por Venta de Quinielas.	
3.- JEFE DE DEPARTAMENTO DE CUENTAS CORRIENTES / COORDINADOR DE COBRANZA ADMINISTRATIVA/ AUXILIAR DE PÓLIZAS DE VENTAS COMISIONES Y PREMIOS PAGADOS POR COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES	3.1 Obtiene del Sistema Intregal Para la Asistencia Pública (SIPAP): “El reporte con la relación de Comercializadores suspendidos por falta de pago “Reporte a Agentes a Posible Afianzadora” ; para dar seguimiento a la cobranza por adeudos. Ver SAF-PRO-25 Ingresos por Venta de Quinielas. Ver plan de calidad.	ARCHIVO REPORTE A AGENTES A POSIBLE AFIANZADORA
	3.2 No.- Regresa a la actividad 1.1	ARCHIVO REPORTE A AGENTES A POSIBLE AFIANZADORA



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		8	15
CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
4.- DIRECTOR DEL INTERIOR/ SUBDIRECTORES REGIONALES 5.- SUBDIRECTORES REGIONALES	3.3 Si.- Procede a actualizar el archivo “Reporte a Agentes a Posible Afianzadora” por los pagos realizados por los comercializadores y/o agentes a través de las captaciones por medio de la banca electrónica a fin de obtener aquellos comercializadores y/o agentes que no liquidaron su adeudo después de nueve días naturales (a partir de su impresión los días miércoles de cada semana). <p style="text-align: center;">Fin</p> <p style="text-align: center;">DE LA COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES</p>	ARCHIVO REPORTE A AGENTES A POSIBLE AFIANZADORA
	3.4 Envía a través de correo electrónico a la Dirección del Interior, información del incumplimiento de pago de los comercializadores y/o agentes que no liquidaron el último período de su venta semanal.	CORREO ELECTRÓNICO AGENCIAS CON ADEUDOS CONCURSO MELATE XXXX
	3.5 Envía a través de correo electrónico a la Afianzadora la relación “Incumplimiento de pago XXXX” de los comercializadores y/o agentes que no liquidaron el último periodo de su venta semanal.	CORREO ELECTRÓNICO “RELACIÓN DE INCUMPLIMIENTO DE PAGO XXXX”
	4.1 Recibe la relación “Agencias con adeudos concurso Melate XXXX”, y lo envía a las Subdirecciones Regionales.	AGENCIAS CON ADEUDOS CONCURSO MELATE XXXX
	5.1 Contacta al comercializador y/o agente a fin de obtener una respuesta favorable para continuar como comercializador y/o agente autorizado de Lotería. Ver plan de calidad. ¿Se obtiene respuesta favorable del comercializador y/o agente?	
5.2 Si.- Realiza el comercializador y/o agente el pago correspondiente del adeudo y se habilita automáticamente la señal de la terminal de venta.		



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		9	15
CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
6.- DIRECTOR DEL INTERIOR/ COORDINADOR DE LA DIRECCIÓN DEL INTERIOR	5.3 No.- Procede a la baja de la agencia indicando el motivo y solicita cargo de gastos administrativos y requiere al Proveedor del Sistema Integral de Servicios de Captación de Apuestas en Línea (PSISCAL) realice los cargos por raspaditos. Ver SSC-PRO-06 Administración de Ventas y SGM-PRO-08 Pronósticos Rápidos.	AGENCIAS CON ADEUDOS CONCURSO MELATE XXXX CORREO ELECTRÓNICO AGENCIAS CON ADEUDOS CONCURSO MELATE XXXX
	5.4 Entrega a la Dirección del Interior el archivo electrónico con los comentarios correspondientes de cada una de las agencias.	
	6.1 Recibe archivo y lo envía por correo electrónico al Departamento de Cuentas Corrientes para su conocimiento. Fin.	
DE LA COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES CADENEROS		
7.- JEFE DE DEPARTAMENTO DE CUENTAS CORRIENTES / COORDINADOR DE COBRANZA ADMINISTRATIVA	7.1 Procede a verificar las agencias con problemas financieros que corresponden a comercializadores y/o agentes cadeneros e inhabilita de manera preventiva la señal de ventas de una o más agencias que se encuentren activas y a su nombre. ¿Se comunica el comercializador y/o agente para conocer el motivo de su inhabilitación ?	
	7.2 Si.- Informa del adeudo con el fin de obtener el pago total y habilitar la señal de la agencia o agencias inhabilitadas.	
	7.3 No.- Sigue inhabilitada una o más terminales hasta que el comercializador y/o agente se comunica.	



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		10	15
CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

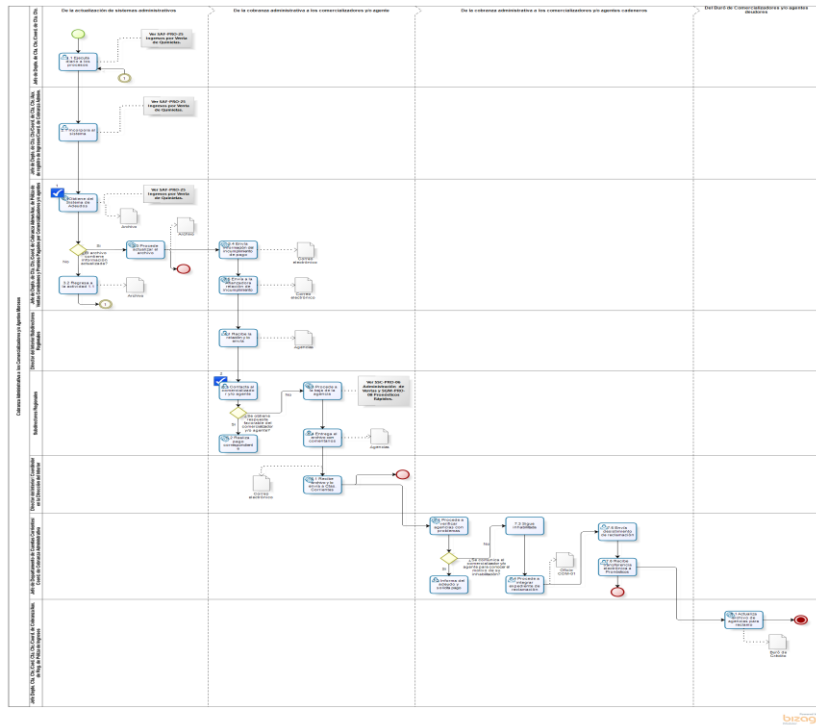
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO	
	7.4	<p>Procede a integrar el expediente de reclamación de aquellos comercializadores y/o agentes y comercializadores y/o agentes cadeneros que no liquidaron su adeudo para su envío a la Compañía Afianzadora dentro de los tiempos establecidos por la misma e ingresa al Enterprise Series System Portal para modificar el estatus de "activo" a "inactivo".</p>	<p>OFICIO COM-01</p> <p>COPIA DEL CONTRATO DE COMISIÓN MERCANTIL</p> <p>ANÁLISIS DE ESTADOS DE ADEUDOS</p> <p>COPIA DEL ESTADO DE ADEUDO (TIRA DE PAPEL)</p> <p>DOCUMENTO DE CONFORMIDAD DE LA INSTALACIÓN DE LA TERMINAL Y CAPACITACIÓN PRESENCIAL REALIZADA POR EL TÉCNICO INSTALADOR</p>
	7.5	<p>Envía desistimiento de la reclamación del adeudo a la Compañía Afianzadora, de aquellos comercializadores y/o agentes que hayan cubierto la totalidad de su saldo.</p>	
	7.6	<p>Recibe de parte de la Compañía Afianzadora transferencia electrónica a las cuentas bancarias de Lotería, por concepto de las reclamaciones del adeudo de los comercializadores y/o agentes.</p> <p style="text-align: center;">Fin</p>	
DEL BURÓ DE COMERCIALIZADORES Y/ O AGENTES DEUDORES			
8. JEFE DE DEPARTAMENTO DE CUENTAS CORRIENTES /COORDINADOR DE CUENTAS CORRIENTES/ COORDINADOR DE COBRANZA/ AUXILIAR DE REGISTRO DE PÓLIZAS DE INGRESOS	8.1	<p>Actualiza archivo en hoja de cálculo, incluyendo los datos de los saldos de las agencias turnadas para reclamo ante a Afianzadora y eliminando aquellas que efectuaron el pago total de sus saldos, tanto a Lotería como a la Compañía Afianzadora, mismo que se administra desde la base de intranet/Subdirección General de Administración y Finanzas/documentos.</p> <p style="text-align: center;">Fin del Instructivo</p>	<p>BURÓ DE COMERCIALIZADORES Y/ O AGENTES DEUDORES DE LOTERÍA NACIONAL</p>



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		11	15
CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

VI. DIAGRAMA DE FLUJO



Ver archivo del diagrama de flujo



PUNTO DE CONTROL



PROCESO / ACTIVIDAD



SUBPROCESO



DECISIÓN



DOCUMENTO / REGISTRO



BASE DE DATOS



CONECTOR




INICIO



FIN SIMPLE



FIN TERMINACIÓN

	ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
	SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		12	15
	CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
	FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

VII. PLAN DE CALIDAD

No	ACTIVIDADES	RESPONSABLE DE LA VERIFICACIÓN	FRECUENCIA DE VERIFICACIÓN	CARACTERÍSTICA A VERIFICAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	REGISTRO	PLAN DE ACCIÓN ANTE SITUACIONES NO CONFORMES
1	Obtiene del Sistema Integral Para la Asistencia Pública: "Relación de agencias sin liquidación con saldo anterior" y "Reporte de Agentes a Posible Afianzadora"; para dar seguimiento a la cobranza por adeudos.	Jefe de Departamento de Cuentas Corrientes/ Coordinador de Cobranza Administrativa/Auxiliar de pólizas de ventas comisiones y premios pagados por comercializadores y/o Agentes.	Semanal	Datos de adeudos de los comercializadores y/o agentes morosos.	Archivo contenga los adeudos actualizados de los comercializadores y/o agentes morosos.	Archivo "Reporte de Agentes a Posible Afianzadora"	Revisa y actualiza los datos correctos de los adeudos.
2	Contacta al comercializador y/o agente a fin de obtener una respuesta favorable para continuar como comercializador y/o agente autorizado de Lotería.	Subdirectores Regionales	Semanal	Datos de adeudos de los comercializadores y/o agentes morosos.	Archivo contenga los comentarios actualizados de los comercializadores y/o agentes morosos.	Agencias con Adeudos Concurso Melate XXXX	Revisa y actualiza los datos de los comercializadores y/o agentes.



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		13	15
CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

VIII. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
03	Se modifican políticas en relación a los tiempos de la cobranza administrativa a los agentes, del Buró de Crédito de Pronósticos para la Asistencia Pública, de la clasificación de agencias, de las facultades del personal de cuentas corrientes para atender solicitudes de reactivación con adeudos vencidos, actividades y diagrama de flujo.	Enero, 2010.
04	Se modificó tipo de documento, de Público a Reservado; y nombre del funcionario de la Gerencia de Contabilidad; se incluye la norma PAS 99:2006, así mismo se actualizan las políticas (la política 4 se fusiono con la política 3) y actividades derivado de la incorporación del área de fianzas al Departamento de Cuentas Corrientes.	Julio 2011
05	Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el apartado Fundamento Jurídico y Referencias Normativas. Se modificó el objetivo, así como el alcance. En lo general en todo el documento se cambió el nombre de “Cobranza Administrativa a los Agentes Morosos” por “Cobranza Administrativa a los Comercializadores Morosos”, la Subdirección General de Ventas cambió a Subdirección de Servicios Comerciales”, así mismo el nombre de “Agente” por “Comercializador” en todo el documento; Se eliminó el documento de referencia “SGV-PRO-01 Prospección, Alta, Control y Baja de Agentes”, se eliminó la norma “PAS 99:2006 Especificación Pública Disponible para la Integración de Sistemas de Gestión. En las actividades se eliminaron los apartados que hacen referencia al “Proceso de llamadas telefónicas exigiendo pago” y “Proceso de envío de mensajes vía terminal en línea exigiendo el pago” y se adicionó el apartado “De la cobranza administrativa a los Comercializadores Comercializadores y Comercializadores Cadeneros”. Se eliminaron las políticas 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 13, 18, 19, 20 y 22, está	Julio 2015



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		14	15
CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
06	<p>última se dividió en las políticas 14, 15 y 16; se modificaron las políticas 1, 2, 8, 10, 12, 14, 15 y 16 se adicionaron las políticas 4 y 5. Se eliminaron las actividades 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4 8.1 y 9.1; se modificaron las actividades 2.1 y 3.1; se adicionaron las actividades 3.3, 3.4, 3.5, 4.1, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.6; se corrigió estilo a políticas y actividades y se actualizó el Diagrama de flujo de acuerdo a las actividades, se modificaron los planes de calidad. Es importante aclarar que debido a las modificaciones, sufrió cambios la numeración de las políticas y las actividades.</p> <p>Se actualizaron los responsables de firmar el documento, el objetivo, el alcance; los apartados Fundamento Jurídico y Referencias Normativas. En lo general se modificó el nombre de la Norma interna "Cobranza Administrativa a los Comercializadores Morosos" por "Cobranza Administrativa a los Comercializadores y/o Agentes Morosos", Tipo de documento "Reservado" a "Público", Cambió la clave de la Norma interna "SGV-PRO-06 Administración de Ventas" ahora "SSC-PRO-06 Administración de Ventas"; cambió el nombre de los títulos en las políticas "De los datos de los comercializadores" ahora "De los datos de los comercializadores y/o agentes", "De la obtención de información de los comercializadores morosos" ahora "De la obtención de información de los comercializadores y/o agentes morosos", "Del Buró de crédito de Pronósticos para la Asistencia Pública" ahora "Del Buró de Comercializadores y/o Agentes deudores de Pronósticos para la Asistencia Pública", "De la Clasificación de los Comercializadores" ahora "De la Clasificación de los Comercializadores y/o Agentes". Cambió el nombre de los títulos en las actividades "De la Cobranza Administrativa a los Comercializadores" ahora "De la Cobranza Administrativa a los Comercializadores y/o Agentes" "De la Cobranza</p>	Julio 2018



ÁREA EMISORA:		HOJA No.	DE
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS		15	15
CLAVE DEL DOCUMENTO: SAF-INT-43		TIPO: PÚBLICO	
FECHA DE EMISIÓN	DICIEMBRE 2007	NIVEL DE REVISIÓN	07

NOMBRE DEL DOCUMENTO: COBRANZA ADMINISTRATIVA A LOS COMERCIALIZADORES Y/O AGENTES MOROSOS

REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
07	<p>Administrativa a los Comercializadores Cadeneros” ahora “De la Cobranza Administrativa a los Comercializadores y/o Agentes Cadeneros” y “Del Buró de Crédito” ahora “Del Buró de Comercializadores y/o Agentes Deudores”. Se modificaron las políticas 1, 2, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 16. Se modificaron las actividades 2.1, 3.3, 3.4, 3.5, 5.1, 5.2, 5.3, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5, 7.6 y 8.1. Se modificó el Plan de calidad 1 y 2; el Diagrama de flujo y el Glosario.</p> <p>Se actualizaron los responsables de firmar el documento y el alcance; Se modificó la política 11; Se modificaron las actividades 1.1, 2.1, 3.1, 3.3 y 7.2. Se modificaron el Plan de calidad uno y el Glosario. Derivado del Decreto publicado el 09 de marzo de 2020 por el que se modifica la denominación de Pronósticos para la Asistencia Pública se cambió el nombre de “Pronósticos para la Asistencia Pública”, ahora “Lotería Nacional”.</p>	Enero 2021

IX. GLOSARIO

Lotería: Lotería Nacional

X. ANEXOS

No Aplica.