



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
 COORDINACIÓN DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS GENERALES
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS GENERALES
DIVISIÓN DE VIÁTICOS, CORRESPONDENCIA Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
INFORME DE LA COMISIÓN

NÚMERO DE PLIEGO

1844

Ciudad de México, a 14 de marzo de 2022

Nombre del Coordinador Normativo: AURORA ISABEL PÉREZ GÓMEZ

Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN DE COBRANZA

ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE NORMATIVIDAD Y DETERMINACIÓN DE CRÉDITOS FISCALES

LUGAR DE LA COMISIÓN: TIJUANA, B.C.N.

DEL: 07/03/2022

AL: 09/03/2022

OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL

1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN

La Subdelegación Tijuana al cierre de febrero de 2022 presenta rezago en la Notificación de créditos en la incidencia 01 "Por Notificar", al contar con una cartera integrada por 4,254 Patrones con 121,673 créditos por \$137,449,182, la cual se detalla como sigue:

Situación: Rezago por notificar
 Año de Alta de créditos: 2019-2021
 No. Patrones: 3,878
 No. Créditos: 18,778
 \$ Importe: \$80, 799,420

Situación: Vigente por notificar
 Año de Alta de créditos: 2022
 No. Patrones: 376
 No. Créditos: 2,895
 \$ Importe: \$56, 649,762

Situación: Totales
 Año de Alta de créditos:
 No. Patrones: 4,254
 No. Créditos: 21,673
 \$ Importe: \$137, 449,182

La Coordinación de Cobranza a través de la División de Normatividad y Determinación de Créditos Fiscales, requiere fortalecer el uso de la herramienta de Notificación Consolidada para abatir el rezago en la Subdelegación Tijuana, en tal virtud, a través de una revisión de gabinete y de campo se va explorar el proceso actual en la Notificación, a fin de identificar las causas que propician el uso limitado de la herramienta, con el propósito de elevar la cantidad de patrones notificados a fin de abatir el rezago de créditos cuya fecha de alta es anterior al año 2022.

2. ACTIVIDADES REALIZADAS

- El día lunes 7 de marzo se realizó el análisis de la información y entrevistas al personal del departamento de cobranza a fin de conjuntar los insumos para programar la revisión en campo para documentar y acompañar al notificar para visitar a 9 Patrones.
- El día martes 8 de marzo con la información analizada, se acude a la notificación de nueve Patrones en campo en compañía con el personal notificador.
- El día miércoles 9 de marzo se conjuntan los resultados del análisis.

3. CONCLUSIONES

En forma general podemos confirmar que se requieren emprender las acciones generales para fortalecer el proceso de depuración previo a la asignación de créditos al personal se requiere:

- a) Facilitar a la operación una herramienta que permita la consulta de los créditos saldados en un solo aplicativo, en virtud que actualmente, ésta revisión se realiza con bases de datos en Microsoft Access donde no todas las Subdelegaciones lo tienen instalado.
- b) Que la mesa de notificación u el operador consulte y revise que los créditos no hayan sido pagados en propuesta para evitar una salida innecesaria.
- c) Que las Subdelegaciones analicen la viabilidad de re sectorizar a los Patrones en función a las necesidades actuales.
- d) Que todo crédito que se vaya a notificar por Patrón cuente con la certeza de que el Patrón no tenga baja por 251.

4. RESULTADOS OBTENIDOS

El resultado del análisis al proceso de notificación de créditos en la Subdelegación Tijuana en Baja California a través de inspección en campo de la laborar de los notificadores.

El objetivo fue realizar una evaluación al proceso de notificación en la Subdelegación Tijuana, tomando una muestra del 9% del valor de la cartera con créditos en la incidencia 01 "Por Notificar" al 8 de marzo de 2022, con la información siguiente:

Concepto: Universo

Figuras: 13

No. Patrones: 4,095

No. Créditos: 16,818

\$ Importe: \$108, 576,730.61

#: 100

Concepto: Rezago

Figuras: 13

No. Patrones: 2,730

No. Créditos: 11,945

\$ Importe: \$47, 180,523.73

#: 43%

Concepto: Muestra

Figuras: 5

No. Patrones: 47

No. Créditos: 383

\$ Importe: \$9, 888,312.98

#: 21%

De los resultados específicos de la visita a los 47 Patrones el día 8 de marzo con una fuerza de trabajo de 5 notificadores, es decir 9.4 visitas por Notificador se identifican los hallazgos siguientes:

- El proceso de depuración de créditos debe fortalecerse en virtud de que 4.5 de cada 10 patrones visitados tiene situación de baja por 251 o antecedente de no localización sin que se concrete la baja correspondiente.
- La Subdelegación notifica los créditos en la incidencia 08 "Cobranza Especiales" ingresando manualmente a las Actas y citatorios dichos créditos, lo que genera demora en el proceso.
- La asignación de créditos a Patrones se realiza durante el día lo que demora que la salida de los notificadores se realice dos horas posteriores a su llegada (8:00 de la mañana).
- Existen recurrencia de pagos a propuestas con créditos generados que se envían a notificar a pesar de haberse recibido el pago correspondiente.
- Carecen de un control que permita dar seguimiento a los Patrones con antecedentes de no localización y éste se comparta con ejecución a fin de no realizar visitas que no tengan la certeza de que se ubicará al Patrón.

5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA

Se cuentan con mayores insumos para fortalecer el proceso de notificación y se notificaron 383 créditos con valor de \$9,888,312.98.

"Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en este informe son verídicos, y manifiesto tener conocimiento de las sanciones que se aplicarán en caso contrario"



LUIS FORTILLA LIZARRAGA

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032

