



MANEJO DEL SICOB

Tipo de documento: Manual

Código: MAN RCA 001

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Andrea Sánchez Maturano Coordinadora de Recuperación de Cartera	Lic. Irais D. Mendoza Sánchez Directora General Adjunta	C.P. Javier Mendoza Lara / Lic. Irais D. Mendoza Sánchez Director General / Directora General Adjunta

Última revisión: octubre 2025

No. de versión: 4

Fecha de emisión: Junio 2015

Revisó: CSG

Aprobó: DGE

	MANEJO DEL SICOB		TIPO DOCUMENTO: Manual
			CÓDIGO: MAN RCA 001
			VERSIÓN: 4
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: DGE	Página 2 de 11

INDICE

I. AUTORIZACIONES.....	1
II. OBJETIVO.....	2
III. ALCANCE.....	2
IV. HISTORIAL DE CAMBIOS	2
V. DESARROLLO	2

II. OBJETIVO

Dar a conocer las funciones y manejo del Sistema de Cobranza de una manera sencilla y práctica.

III. ALCANCE

Personal de recuperación de cartera.

IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	JBH	Diciembre 2011
2	Adecuaciones por el cambio de codificación de los documentos y el nuevo formato del manual.	CHM	Febrero 2016
3	Se realizaron actualizaciones generales.	ASM / JAR	Marzo 2017
4	Se actualizó el rubro de “Autorizaciones” con el nombre del Coordinador del Sistema de Gestión.	JCBH	23 Enero 2021

V. DESARROLLO

Sistema de Cobranza (SICOB)

Es una aplicación indispensable para poder realizar la gestión de las carteras, en SICOB se localiza toda la información **relacionada con los titulares**, como:

- Nombre.
- Folio.
- Cartera.
- Domicilio.

	<h1>MANEJO DEL SICOB</h1>		TIPO DOCUMENTO: Manual
			CÓDIGO: MAN RCA 001
			VERSIÓN: 4
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: DGE	Página 3 de 11

- Teléfonos de contacto.
- Fecha de asignación.
- RFC del deudor.
- Monto de la deuda.
- Status de la cuenta.
- Pagos realizados.
- Referencias de contactos.
- Actualización de datos del cliente.

Recuerda que es parte de tu labor hacer una gestión correcta cada vez que ingresas a la aplicación para obtener información de una cuenta, aun sin tener contacto con tu cliente debes ingresarla, todas las llamadas deben quedar registradas.

La gestión es el resultado de la llamada telefónica.

Las claves para poder ingresar a la aplicación son de uso personal e intransferible, debe ser responsable de las gestiones que se ingresan, las claves que se asignan por parte del área de sistemas

INGRESO AL SISTEMA

La liga para el ingreso a la aplicación es la siguiente:

sicob.ciasc.mx11

Sin embargo, el acceso se podrá realizar de manera directa al dar click el icono de internet.

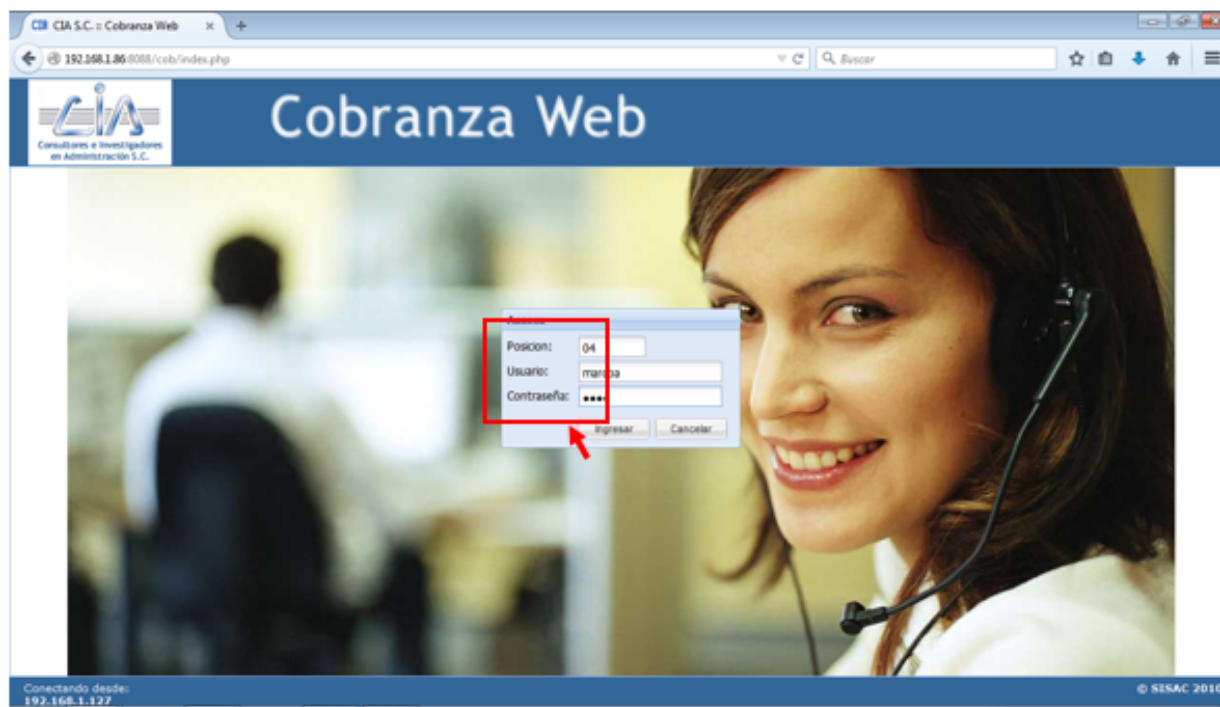
Se asignará un usuario y una contraseña para ingresar al sistema de gestión, es importante considerar que la aplicación solicita un número de posición al momento de conectarte, **se podrá ingresar el número que se desea.**

La pantalla principal de Sicob es la siguiente, sólo será necesario que ingreses:

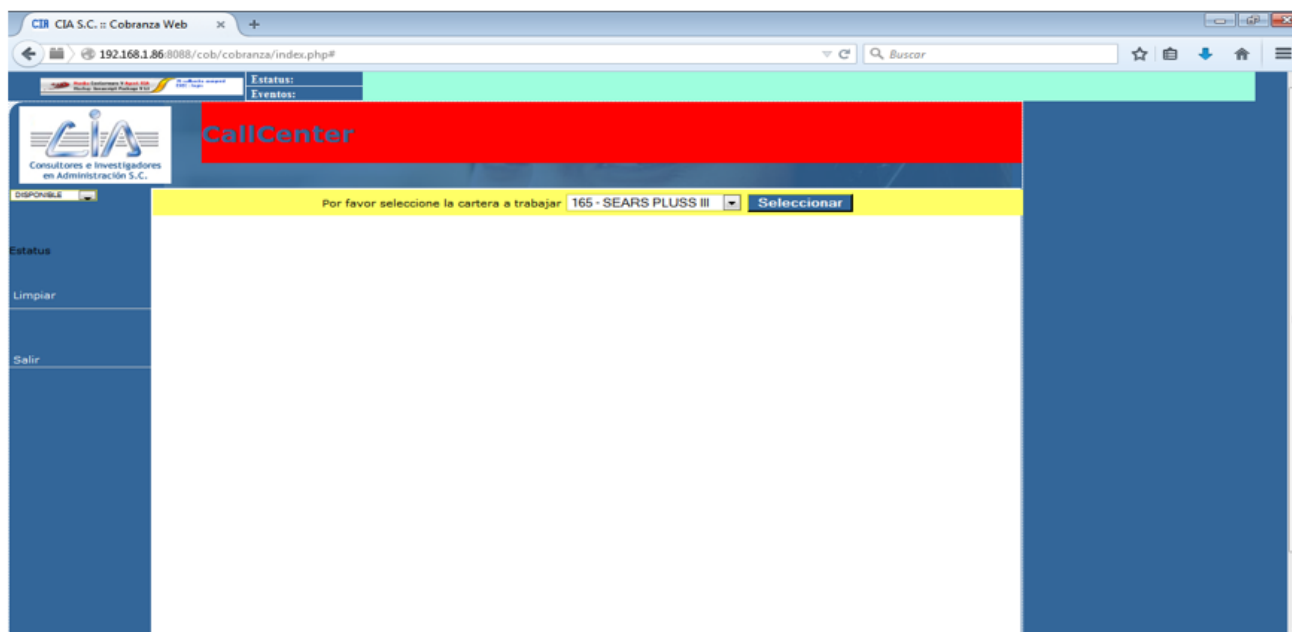
- Numero de posición.
- Usuario
- Contraseña.

Una vez que se ingrese la información, se deberá dar click en Ingresar

	<h1 style="text-align: center;">MANEJO DEL SICOB</h1>	TIPO DOCUMENTO: Manual
		CÓDIGO: MAN RCA 001
		VERSIÓN: 4
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: DGE
Página 4 de 11		

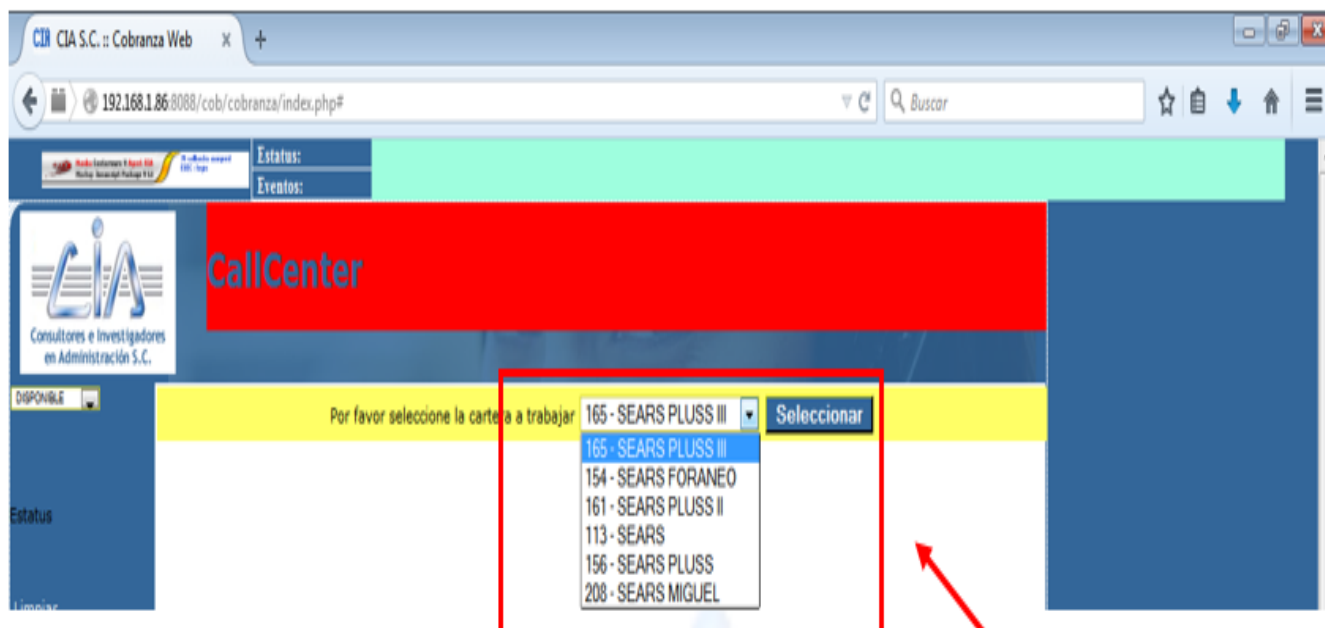


Al ingresa a la aplicación tendrás acceso a la siguiente pantalla:

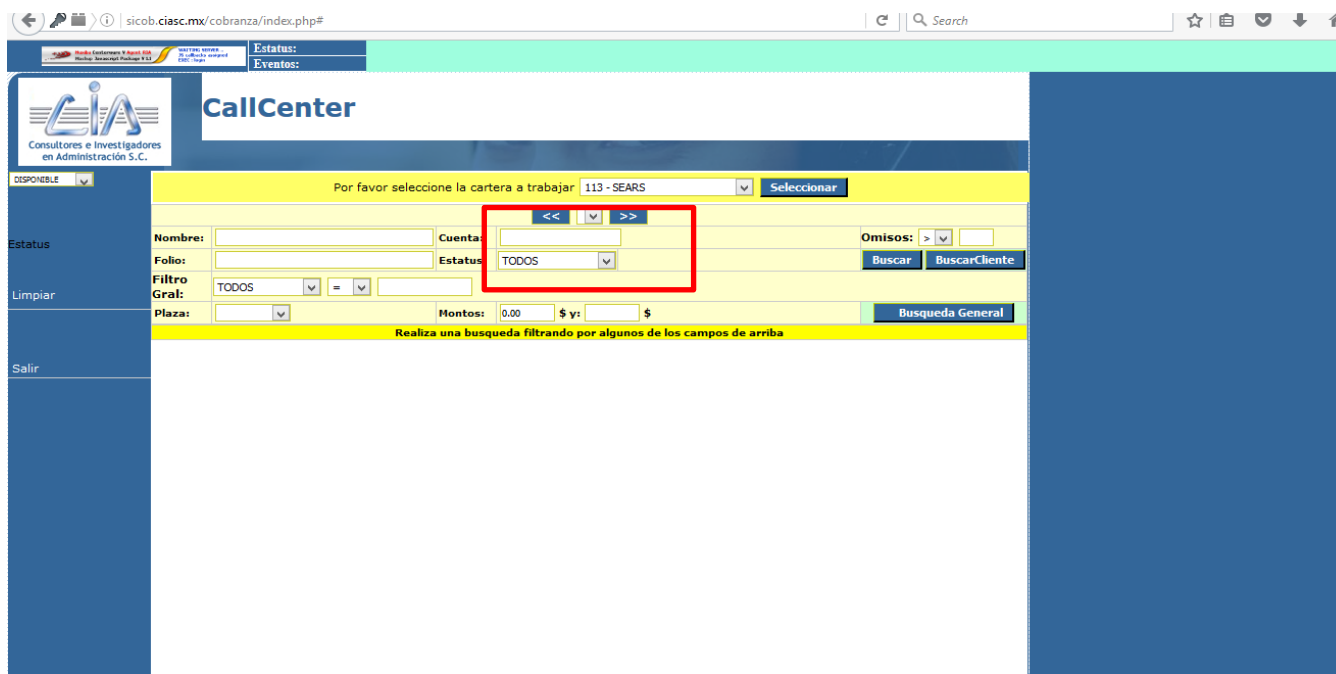


	TIPO DOCUMENTO: Manual	
	CÓDIGO: MAN RCA 001	
	VERSIÓN: 4	
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: DGE
Página 5 de 11		

Se deberá seleccionar la cartera a trabajar, esta cartera será asignada por los Supervisores:

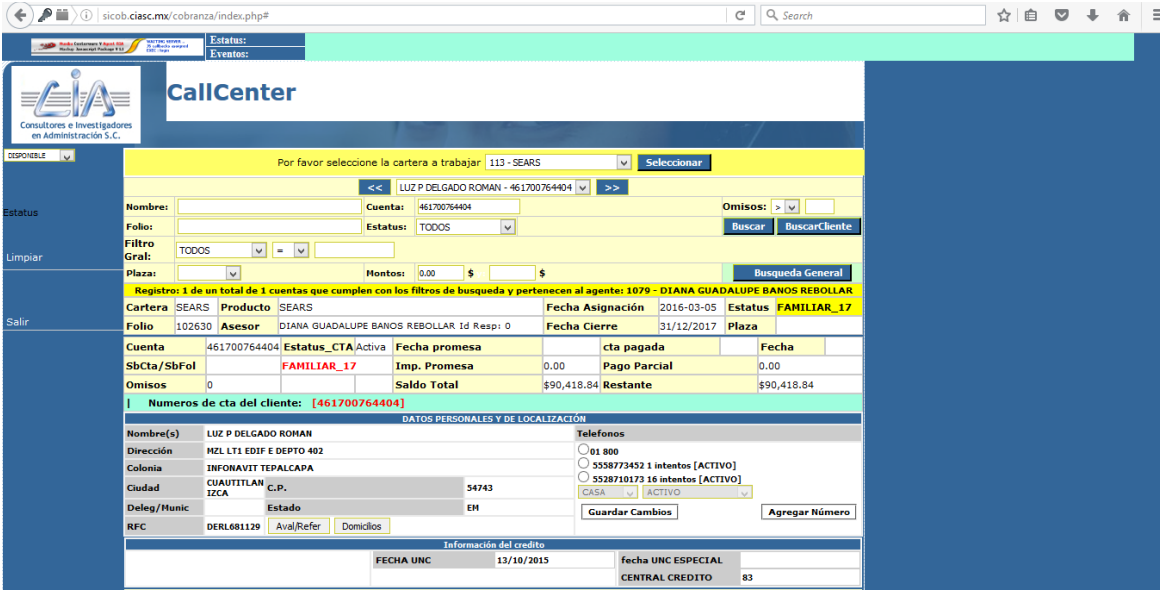


Una vez que seleccionas la cartera a trabajar, se podrá visualizar la siguiente pantalla en la opción de cuenta, se deberá ingresar el número de cuenta que en ese momento estás gestionando y presionar búsqueda general.



	<h1>MANEJO DEL SICOB</h1>		TIPO DOCUMENTO: Manual
			CÓDIGO: MAN RCA 001
			VERSIÓN: 4
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: DGE	Página 6 de 11

Esta es la pantalla donde se podrá visualizar toda la información relaciona con el titular.



The screenshot displays the SICOB system interface. At the top, there's a navigation bar with 'Estados' and 'Eventos'. Below it, a 'CallCenter' banner is visible. The main area shows a search filter for '113 - SEARS' and a list of accounts. The selected account is for 'LUZ P DELGADO ROMAN' with account number '461700764404'. The interface includes sections for 'Datos Personales y de Localización' (Personal and Location Data) and 'Información del crédito' (Credit Information). The personal data section includes fields for name, address, phone numbers, and identification. The credit information section shows the date of the last credit check and the status of the credit.

La información a la que se tiene acceso una vez que ingresas a la cuenta es la siguiente:

1. Nombre del deudor.
2. Dirección.
3. Saldos (actual / restante)
4. Fecha de asignación.
5. Teléfonos de contacto.

NOTA: En algunas carteras (Compartamos Banco, Fonacot) se tendrá información adicional, que servirá para gestionar las carteras. El uso correcto de la información será proporcionado por el supervisor.


En la parte inferior derecha se podrá [ver el resultado de](#) la última gestión, [se tiene acceso al](#) histórico de gestiones y se [podrá ingresar gestión](#).

Para revisar todas las gestiones (indispensable para evitar mencionar información errónea) se seleccionar la opción:

Historico Gestiones

	<h1>MANEJO DEL SICOB</h1>		TIPO DOCUMENTO: Manual
			CÓDIGO: MAN RCA 001
			VERSIÓN: 4
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: DGE	Página 7 de 11

Detalle de ultima gestion					
Fecha	NLI	Acción	C.Res	Gestion	Estatus
25/07/2014 01:46:28 pm		LLS	CSR	TEL 9988431086: [9988431086] - FDS	PRORITARIO CON TERCEROS
Asesor	FABIOLA - FABIOLA DOMINGUEZ TRUJILLO				

Para ingresar gestión, solo se da clic en el botón: **Hacer Gestion** importante **INGRESAR EL NUMERO EN EL CUAL SE TUVO ALGUN TIPO DE CONTACTO.** y aparecerá la siguiente pantalla si oprimes  desplaza el histórico de las gestiones:

CIA S.C. :: Historico Gestiones - Mozilla Firefox

192.168.1.86:8088/cob/cobranza/historico_gestiones.php

Fecha Registro	Accion	Resultado	Estatus
2015-06-27 08:37:10	LLS	CCF	PPR
Asesor 274 - RAQUEL ZARCO PEREZ			
Gestion			
TEL 5557910145: [5557910145] SELE MARCA A SU MAMA DE TT. *****.			
Fecha Registro	Accion	Resultado	Estatus
2015-06-21 13:34:36	LLS	CSR	PPR
Asesor 274 - RAQUEL ZARCO PEREZ			
Gestion			
TEL 01800: [01800] - 0457441595655 MENS. EN SU CEL. *****.			
Fecha Registro	Accion	Resultado	Estatus
2015-06-18 15:43:27	LLS	CSR	PPR
Asesor 750 - PAOLA ELIZABETH VILLEDA MANDUJANO			
Gestion			
TEL 01800: [01800] - 7441595655 MSJ EN BUZON CON REQ DE PAGO //5557910145 CASA DE MAMA NO CONTESTAN *** RAQUEL **			
Fecha Registro	Accion	Resultado	Estatus
2015-06-14 09:40:19	LLS	CSR	PPR
Asesor 274 - RAQUEL ZARCO PEREZ			
Gestion			
TEL 01800: [01800] - CTA DE SANBORNS SE LE DEJA MENS. BUZON *****			
Fecha Registro	Accion	Resultado	Estatus
2015-06-14 09:35:28	LLS	CSR	PPR
Asesor 274 - RAQUEL ZARCO PEREZ			
Gestion			
TEL 01800: [01800] - 0457441595655 RECADO ENE EL BUZON DE SU CEL. SE LE DEJA RECADO A SUMAMA QUIEN MOLESTA CUELGA			
Fecha Registro	Accion	Resultado	Estatus

CIA S.C.: Cobranza :: Gestion Actual - Mozilla Firefox

192.168.1.86:8088/cob/cobranza/gestion_callcenter.php?tel=01800&tipo=&tel_estatus=&estatus=PPR

*** Detalle de Gestion**

[01800] -

Quedan 2491 caracteres.

Codigo de Accion ☒ Cod. Resultado ☒ Estatus ☒ Llamada ☒

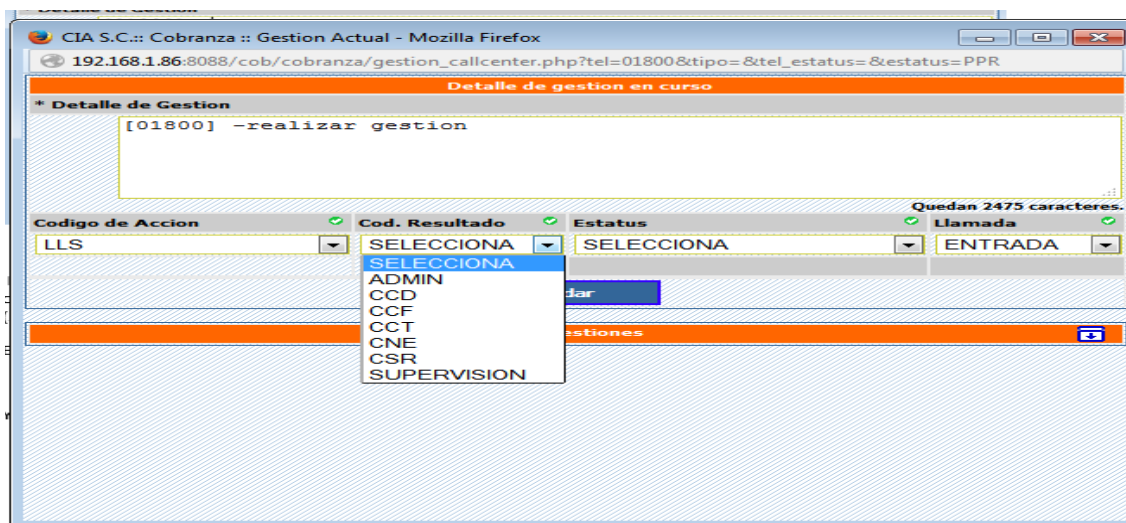
LLS SELECCIONA SELECCIONA ENTRADA

Ultimas gestiones

Fecha	NLI	Acción	C.Res	Gestion	Estatus
30/06/2015 10:35:12 am		LLS	CCF	TEL 5557910145: [5557910145] -FAM DE TT SE LE DEJA MSJ DA OTRO CEL DE TT 5527720292 NO DISPONIBLE O FDAS //0457441595655 NO CONTESTA SE DEJA MSJ EN BUZON	PPR
Asesor	750 - PAOLA ELIZABETH VILLEDA MANDUJANO				
Fecha	NLI	Acción <td>C.Res</td> <td>Gestion</td> <td>Estatus</td>	C.Res	Gestion	Estatus
27/06/2015 08:37:10 am		LLS	CCF	TEL 5557910145: [5557910145] SELE MARCA A SU MAMA DE TT. *****.	PPR
Asesor	274 - RAQUEL ZARCO PEREZ				

	<h1 style="text-align: center;">MANEJO DEL SICOB</h1>	TIPO DOCUMENTO: Manual
		CÓDIGO: MAN RCA 001
		VERSIÓN: 4
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: DGE
Página 8 de 11		

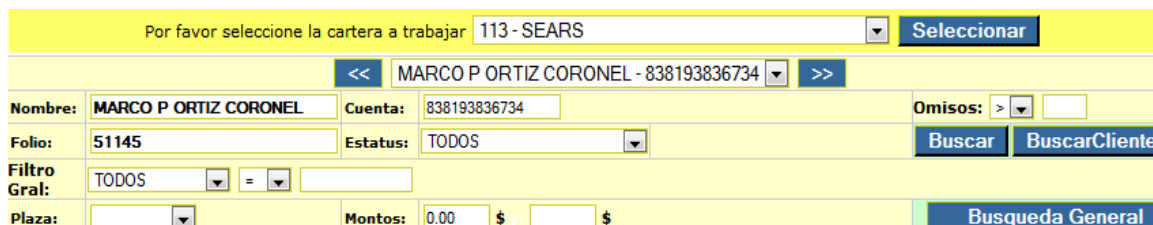
En la cual se ingresa el resumen de la llamada, lo más claro posible, y codificar la llamada con el Código de Acción, Cod. De Resultado, Estatus y Tipo de llamada, se tiene varios valores (**Anexo lista con los códigos**), por lo que se solicita se califique la llamada de forma correcta:



Y al término del ingreso del resumen y la codificación de la llamada, se da click en botón de **Guardar**.

BÚSQUEDA DE REGISTROS

Para buscar algún registro, se cuenta con las siguientes opciones por 1 nombre, 2 número de cuenta, 3 número de folio en la cartera asignada:



Considerar también que se tienes dos valores en el sistema no se podrá realizar la búsqueda, es decir, si se tiene el número de folio y el nombre de cliente, el resultado de la búsqueda será negativo.

Para realizar la búsqueda de un registro en otras carteras, se da clic en: **BuscarCliente** y aparecerá la siguiente pantalla, donde se puede ingresar los criterios de búsqueda ya sea por nombre del cliente o número telefónico y dar clic en Buscar



MANEJO DEL SICOB

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN RCA 001

VERSIÓN:
4

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: CSG

AUTORIZÓ: DGE

Página 9 de 11

De esta forma aparecerá el nombre de los deudores con los mismos apellidos, número de cuenta, saldo y la cartera a la que pertenece:

SE podrá copiar la cuenta y realizar la búsqueda en Sicob.

	<h1>MANEJO DEL SICOB</h1>		TIPO DOCUMENTO: Manual
			CÓDIGO: MAN RCA 001
			VERSIÓN: 4
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: DGE	Página 10 de 11

Lista de códigos

1. Ingresar el resumen de la gestión
2. Selecciona el Código de Acción LLS (LLAMADA DE SALIDA)
LLE (LLAMADA DE ENTRADA)
3. Elije el Código de Resultado, CCD (CONTACTO CON DEUDOR)
CCF (CONTACTO CON FAMILIAR)
CCT (CONTACTO CON TERCERO)
CSR (CONTACTO SIN RESPUESTA)
CNE (CONTACTO NO EXITOSO)

Estatus vigentes:

ESTATUS
ACLARACION_17.
BAJO_PUERTA_17
CASA_ILO_17
CLQ_17
CONV_REST_17.
DEFUNCION_17.
DESHABITADA
DEUDOR_17.
DEUDOR_ILO_17
EN CT_17.
FAMILIAR_17.
N_CONTESTA_17
N_CORRESPONDE_17
NEGATIVA_17.
NEGOCIACION_17.
PEND_CLQ_17
PPAR_17
PPR_17.
PROMESA_17.
RETIRO_17.
SUSPENDIDO_17.
TERCERO_17.

	<h1>MANEJO DEL SICOB</h1>		TIPO DOCUMENTO: Manual
			CÓDIGO: MAN RCA 001
			VERSIÓN: 4
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: CSG	AUTORIZÓ: DGE	Página 11 de 11

Para el estatus PP agregar lo siguiente.

5. Ingresar la Fecha de Pago (debes seleccionar el calendario)
6. Ingresar el Importe de Pago de forma correcta.
7. Finalmente Guarda la Gestión

