



MANEJO DEL SICOB

Tipo de documento: Manual

Código: MAN RCA 001

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

Última revisión: octubre 2025

No. de versión: 4

Fecha de emisión: Junio 2015

Revisó: CSG

Aprobó: DGE



MANEJO DEL SICOB

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: CSG

AUTORIZÓ: DGE

TIPO DOCUMENTO:
Manual

CÓDIGO:
MAN RCA 001

VERSIÓN:
4

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.



MANEJO DEL SICOB

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 ícono 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:

- Número de posición.
- Usuario
- Contraseña.

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



MANEJO DEL SICOB

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN RCA 001

VERSIÓN:

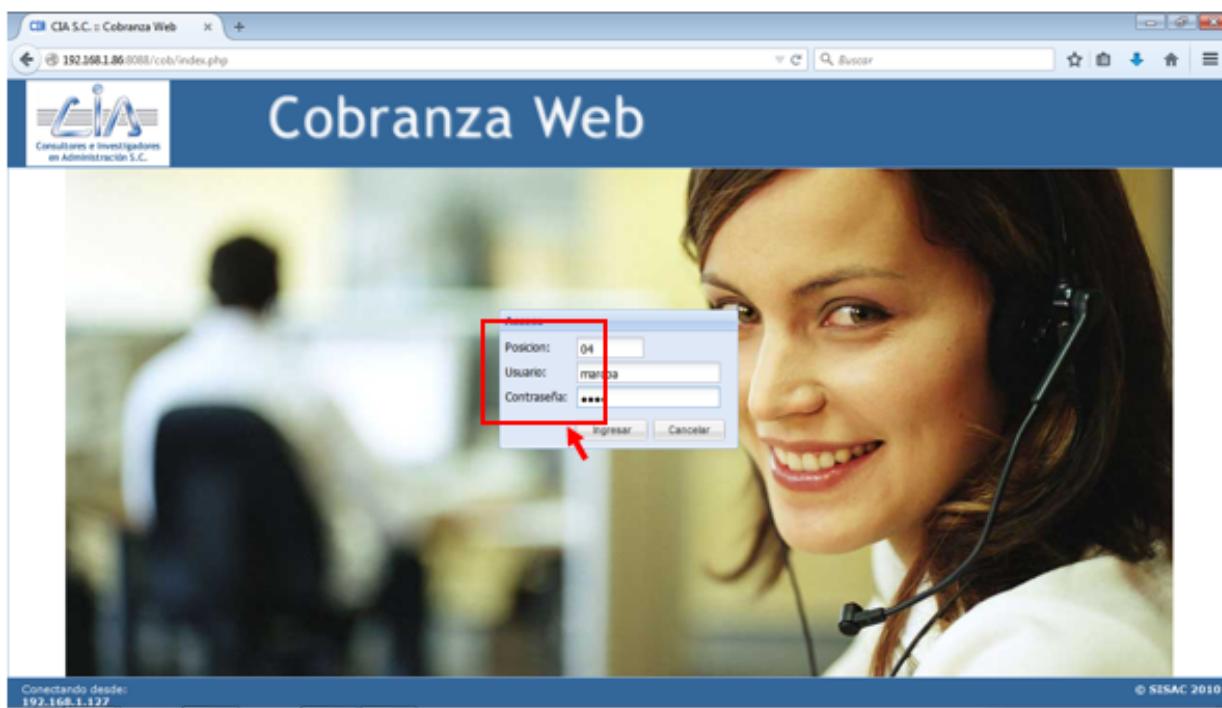
4

ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

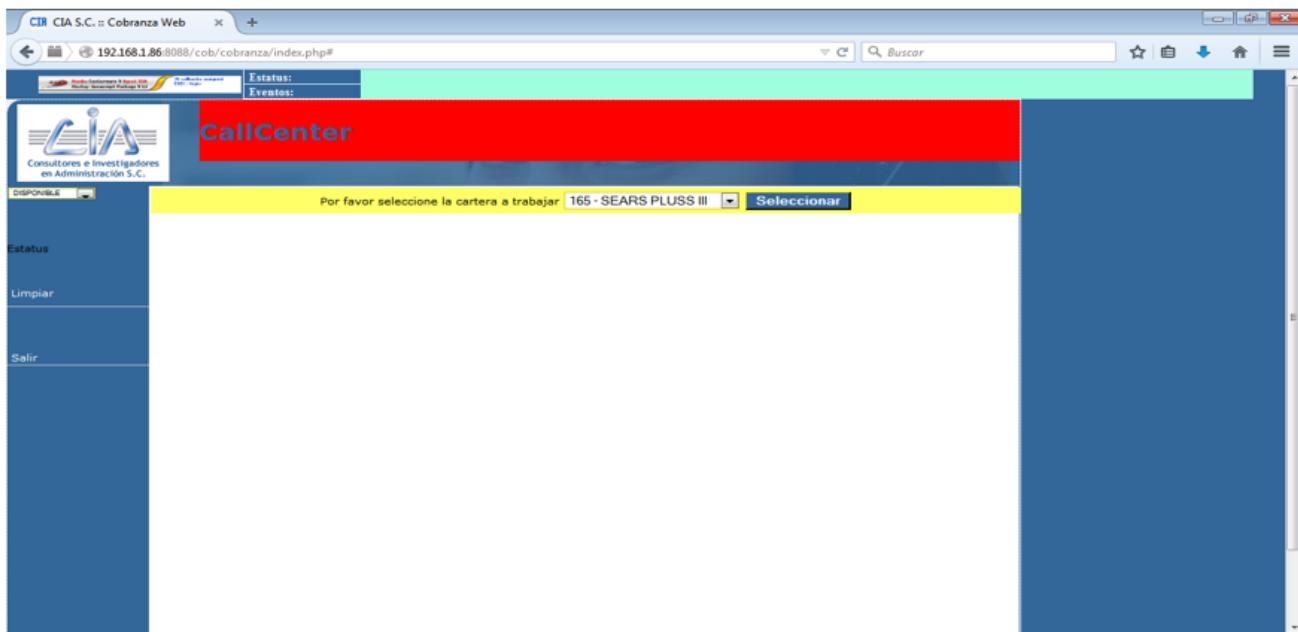
REVISÓ: CSG

AUTORIZÓ: DGE

Página 4 de 11



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





MANEJO DEL SICOB

TIPO DOCUMENTO:

Manual

CÓDIGO:

MAN RCA 001

VERSIÓN:

4

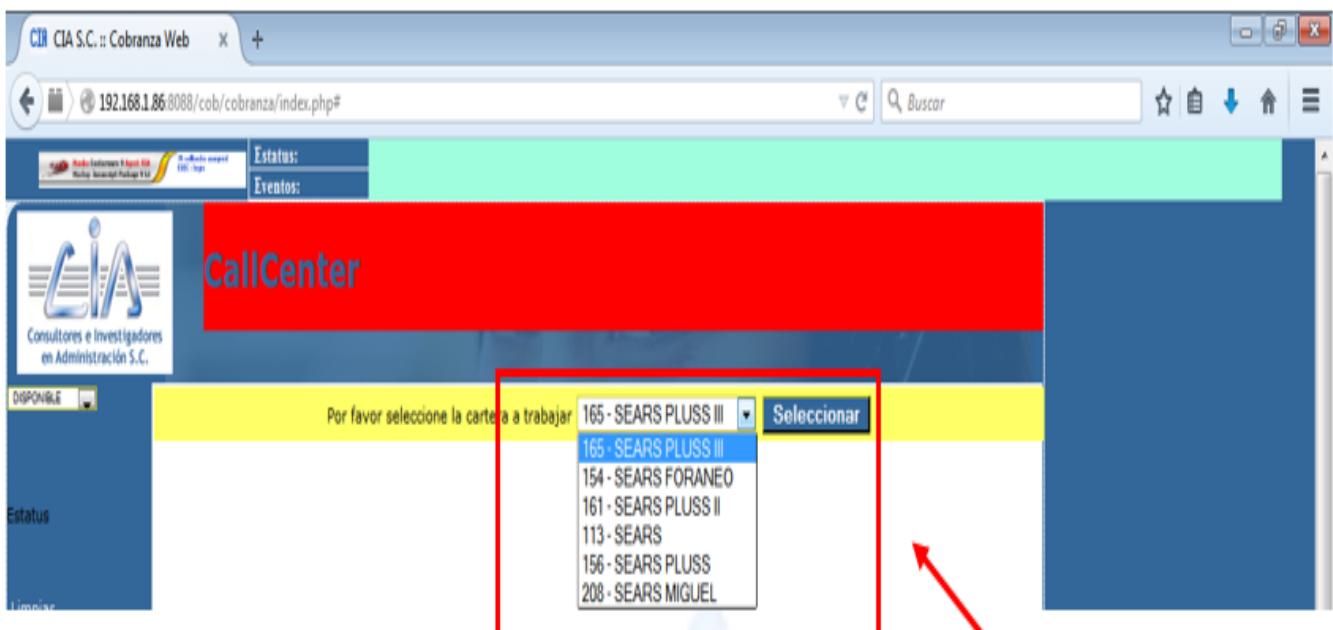
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025

REVISÓ: CSG

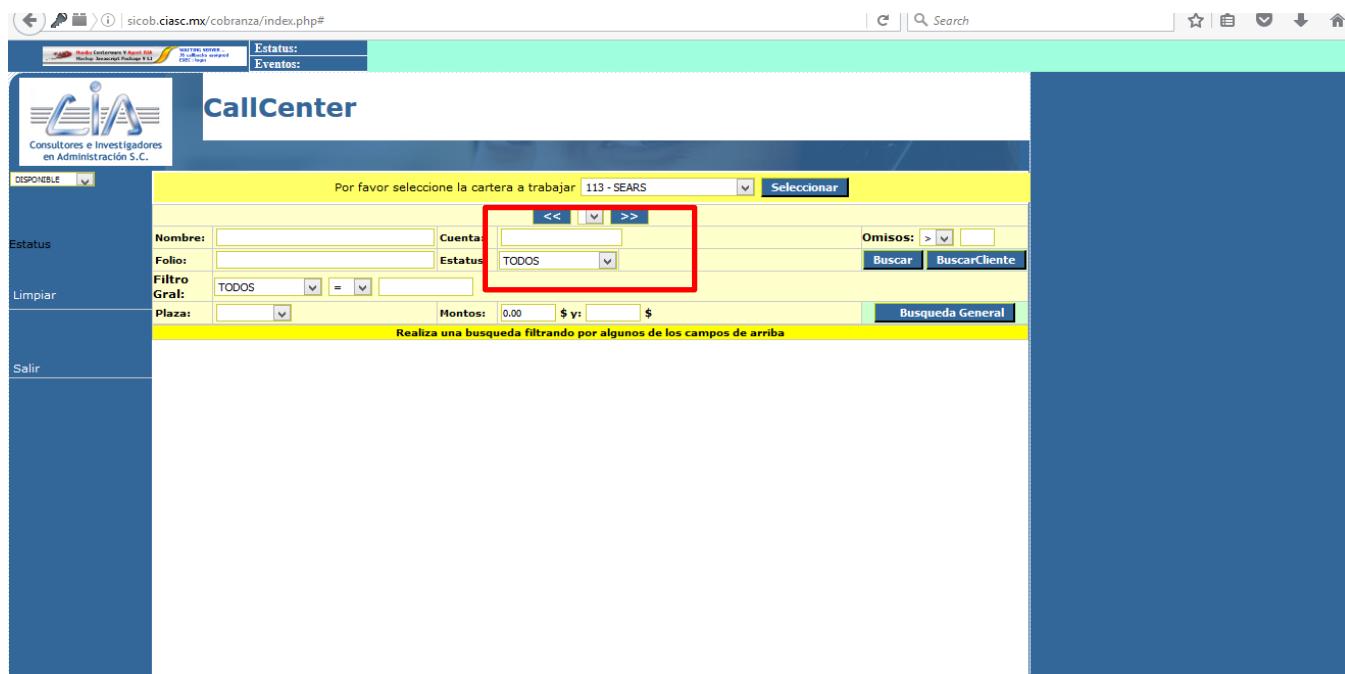
AUTORIZÓ: DGE

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 podra visualiza la siguiente pantalla en la opcion de cuenta, se deberá ingresar el numero de cuenta que en ese momento estas gestionando y presionar busqueda general.





MANEJO DEL SICOB

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 relacionada con el titular.

The screenshot shows a web-based application titled "CallCenter". At the top, there's a search bar and navigation icons. On the left, a sidebar has buttons for "DISPONIBLE", "Estatus", "Eventos", "Limpiar", and "Salir". The main content area displays a customer record for "LUZ P. DELGADO ROMAN - 461700764404". It includes fields for "Nombre" (Name), "Cuenta" (Account), "Folio" (File number), "Estatus" (Status), and "Filtro" (Filter). Below this, a table shows account details: Cartera (Sears), Producto (Sears), Fecha Asignación (2016-03-05), Estatus (FAMILIAR_17), Folio (102630), Asesor (DIANA GUADALUPE BANOS REBOLLAR), Id Resp: 0, Fecha Cierre (31/12/2017), and Plaza. A summary table shows "Cuenta" (461700764404), "Estatus_CTA" (Activa), "Fecha promesa" (0.00), "cta pagada" (0.00), and "Fecha" (0.00). It also lists "SbCta/SbFol" (FAMILIAR_17), "Imp. Promesa" (0.00), "Pago Parcial" (0.00), and "Omisos" (0). The total balance is \$90,418.84, with \$90,418.84 remaining. A note says "Numeros de cta del cliente: [461700764404]". Below this is a section for "DATOS PERSONALES Y DE LOCALIZACIÓN" with fields for Name, Address, Colonia, City, Deleg/Municipio, State, RFC, and Phone numbers. It also includes sections for "Información del crédito" with fields for FECHA UNC (13/10/2015) and Fecha UNC ESPECIAL (CENTRAL CREDITO 83).

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](#)



MANEJO DEL SICOB

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			
Hacer Gestion Historico Gestiones					

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:

The screenshot shows a table titled 'Bitácora de la cuenta' listing historical interactions. The columns are 'Fecha Registro', 'Accion', 'Resultado', and 'Estatus'. The data includes:

- 2015-06-27 08:37:10, LLS, CCF, PPR. Asesor 274 - RAQUEL ZARCO PEREZ.
- 2015-06-21 13:34:36, LLS, CSR, PPR. Asesor 274 - RAQUEL ZARCO PEREZ.
- 2015-06-18 15:43:27, LLS, CSR, PPR. Asesor 750 - PAOLA ELIZABETH VILLEDA MANDUJANO.
- 2015-06-14 09:40:19, LLS, CSR, PPR. Asesor 274 - RAQUEL ZARCO PEREZ.
- 2015-06-14 09:35:28, LLS, CSR, PPR. Asesor 274 - RAQUEL ZARCO PEREZ.

The screenshot shows a form titled 'Detalle de Gestion' with a text input field containing '[01800]'. Below it are dropdown menus for 'Codigo de Accion' (LLS), 'Cod. Resultado' (SELECCIONA), 'Estatus' (SELECCIONA), and 'Llamada' (ENTRADA). A button 'Guardar' is at the bottom. Below the form is a table titled 'Ultimas gestiones' showing recent interactions.

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 552772092 NO DISPONIBLE O FDAS //0457441595655 NO CONTESTA SE DEJA MSJ EN BUZON	PPR
Asesor		750 - PAOLA ELIZABETH VILLEDA MANDUJANO			
Fecha	NLI	Acción	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			



MANEJO DEL SICOB

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 tienen 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

Call Center - Mozilla Firefox
192.168.1.86:8088/cob/cobranza/buscar_cliente_cartera.php

Busqueda de cliente MultiCartera

Nombre del cliente:

Buscar en: Nombres: Teléfonos:

Buscar

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

Call Center - Mozilla Firefox
192.168.1.86:8088/cob/cobranza/buscar_cliente_cartera.php?txtClave=MARCO+P+ORTIZ+CORONEL&tipo=nombres&btnBuscar=Buscar

Busqueda de cliente MultiCartera

Nombre del cliente: MARCO P ORTIZ CORONEL

Buscar en: Nombres: Teléfonos:

Buscar

No se encontraron resultados para la búsqueda : MARCO P ORTIZ CORONEL
No se encontraron resultados para la búsqueda : MARCO P ORTIZ CORONEL
No se encontraron resultados para la búsqueda : MARCO P ORTIZ CORONEL
No se encontraron resultados para la búsqueda : MARCO P ORTIZ CORONEL
No se encontraron resultados para la búsqueda : MARCO P ORTIZ CORONEL

Cartera: 113 - SEARS

Cartera	Cuenta	Nombre	Saldo	Acción
SEARS	838193836734	MARCO P ORTIZ CORONEL	7,156.37	Gestionar

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



MANEJO DEL SICOB

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.



MANEJO DEL SICOB

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. Ingresa el Importe de Pago de forma correcta.
7. Finalmente Guarda la Gestión

CIA S.C.: Cobranza :: Gestion Actual - Mozilla Firefox
192.168.1.86:8088/cob/cobranza/gestion_callcenter.php?tel=01800&tipo=&tel_estatus=&estatus=PP

Detalle de gestion en curso

* Detalle de Gestión

[01800] - INDICA DEUDOR NO TENER DINERO REALIZARA UN PAGO PARCIAL A CUENTA DEL SALDO DE 5258.56 PORTERIOR SE LE LLAMARA EN UNA SEMANA PARA CONFIRMAR EL MONTO Y FECHA DE SU PROXIMO PAGO

Quedan 2312 caracteres.

Código de Accion	Cod. Resultado	Estatus	Llamada
LLE	CCD	PPAR	ENTRADA

Fecha Pago

Importe Pago

Selecciona F... 192.168.1.86:8088/cob/cobranz

Junio 2015						
D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

[Cerrar] [Limpiar]