

# Atención Centralizada

## G. Recaudación y Cobranza Fiscal

Mayo 2016



# CONTENIDO

- Objetivo de negocio
- Objetivo de capacitación
- Alcance y duración
- Concepto del negocio
- Atención Centralizada Corporativos
- Ficha técnica

# OBJETIVO DE NEGOCIO



Brindar a los Patrones un servicio de como obtener información sobre las notificaciones de Requerimientos Fiscales .

# OBJETIVO DE CAPACITACIÓN



Dar a conocer a los usuarios telefónicos el proceso de Atención Centralizada sobre las notificaciones de Requerimientos o Créditos Fiscales , que los patrones reciben del Infonavit.

# ALCANCE Y DURACIÓN

- **Alcance**  
Asesores
- **Duración del curso**  
1 hora



# Atención Centralizada CORPORATIVOS



- ¿Qué es una Atención Centralizada?
- ¿Cómo obtengo un servicio centralizado de notificación de Requerimientos Fiscales?
- Requisitos del trámite

# ¿Qué es la Atención Centralizada?

Es un servicio que Infonavit pone a disposición de las empresas corporativas o grupos empresariales, para llevar a cabo todas las acciones de cobranza fiscal en una sola delegación regional, en la que podrás hacer la gestión de las notificaciones de créditos fiscales o requerimientos de pago, consultas, y aclaraciones en la Delegación donde se halla señalado su domicilio fiscal, por cuestiones de operación y/o la administración central de las empresas.



# ¿Dónde realizo el trámite de Atención Centralizada?



En el Portal Empresarial en la sección *Patrones/Que trámites puedo hacer/Atención centralizada*, puede descargar el [Formato para el trámite de Atención centralizada](#), y presentar el formato en la Delegación donde desea su Atención Centralizada.



# Requisitos

1. Formato de Atención Centralizada, debidamente requisitado, en hoja membretada de la empresa, (original y una copia simple).

Es muy importante que se asiente en la solicitud las siguientes leyendas:

- Nombre completo del Representante legal
- Datos de la(s) empresa(s), nombre(s) o razón(es) social(es), domicilio fiscal que servirá para todos los efectos de la centralización)
- Delegación en la que desea realizar la gestión y Atención Centralizada
- Detalle de las empresas que conforman el grupo (Razón Social, Base de NRP's por localidad, en el escrito y archivo en Excel)
- Nombre de las personas facultadas para llevar a cabo los trámites ante la Delegación del Instituto

2. Acta constitutiva de cada una de las empresas del grupo
3. Poder Notarial
4. Copia de identificación oficial del Representante Legal y de las personas facultadas para llevar a cabo los trámites ante la Delegación del Instituto

# Requisitos

Importante:

Para realizar este trámite de atención centralizada, es indispensable se tenga previamente la **Asociación de la Totalidad de sus NRP(s)**. Por lo tanto tu como asesor Infonatel, debes indicarle que es importante tener ese trámite fiscal, mismo que se realiza en CAE del Portal Empresarial (tu puedes ayudarle a levantar ese trámite y asignarlo al ejecutivo)



# TIPIFICACIÓN DEL SERVICIO



## Tipificación CRM

- Atención Centralizada – Solicitud de centralización

# MATRIZ DE TIPIFICACIONES



Piloto

Servicio

Tipificación

Status

SERVICIO AL  
PATRÓN

**Atención Centralizada  
Corporativos**

Tipificación 1:  
Atención Centralizada

Recepción de solicitud de atención/  
Respondido por ejecutivo CAE/  
Asignación especialista CAE/  
Análisis y/o solicitud de datos/  
Respuesta Especialista / Resuelto

Tipificación 2:

Recepción de solicitud de atención/  
Respondido por ejecutivo CAE/  
Asignación especialista CAE/  
Análisis y/o solicitud de datos/  
Respuesta Especialista / Resuelto

Tipificación 3:

Recepción de solicitud de atención/  
Respondido por ejecutivo CAE/  
Asignación especialista CAE/  
Análisis y/o solicitud de datos/  
Respuesta Especialista / Resuelto

# MATRIZ DE TIPIFICACIONES



Dueño del producto	SGRF
Elabora:	Javier Rodriguez Uribe
Autoriza	Jaime Arroyo/Jennifer Olvera
Fecha de elaboración	05/02/ 2014
Fecha de modificación	01/06/2016
Nombre del material	Atención Centralizada
Clave del material	

- Ficha Técnica