



ASOCIACION DE
PROFESIONALES EN
COBRANZA
Y SERVICIOS
JURIDICOS AC

PROCEDIMIENTOS

La Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C. (APCOB), tiene la certificación ISO 9001 desde el año 2009. La cual respalda la calidad de los procesos que ejecuta en cada una de sus actividades.

Hay 5 procesos de los cuales como asociado debes estar enterado en cuanto a su funcionamiento y ejecución estos son:

1. Procedimiento de afiliación. _____ 5
2. Procedimiento de la Comisión de Honor y Justicia ____ 11
3. Procedimiento de la Comisión Legislativa _____ 15
4. Procedimiento de atención a quejas _____ 21
5. Procedimiento de reuniones _____ 29

El correcto andar de cada proceso es importante para la buena marcha y gobierno de APCOB por lo que a continuación describimos cada uno de ellos.

1. PROCEDIMIENTO DE AFILIACIÓN

OBJETIVO

Establecer los criterios y lineamientos para afiliación de nuevos socios a la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A. C.

ALCANCE

Aplica: A todos los asociados y candidatos que pretendan ingresar a la Asociación.

RESPONSABILIDADES

Responsable	Actividad
Secretaria	Conservar los expedientes de los afiliados
Presidente	Presentar y convalidar la integración de nuevos asociados.
Asamblea en Pleno	Autorizar la afiliación de nuevos asociados.
Comisión de Afiliación	Hacer las investigaciones y visitas correspondientes a los asociados Revisar el expediente de los nuevos asociados, así como que cumplan con los requisitos indicados en el presente documento

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº 1

Responsable (s): **Solicitante**

Descripción:

Las personas físicas o morales del ramo de la cobranza interesadas en afiliarse a la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A. C., deberán **llenar el formato de Solicitud de Ingreso FOR OPE 007** disponible en Internet, o físicamente en las instalaciones de la Asociación.

Nº 1.A

Responsable (s): **Solicitante/Comisión de Afiliación**

Descripción:

La solicitud requisitada FOR OPE 007 y firmada se entrega a la Comisión de Afiliación, la cual a su vez por correo electrónico envía al interesado los documentos necesarios para integrar su expediente, de acuerdo al formato FOR OPE 035 “Documentos a requerir para Afiliación” y que son los mismos que indica el apartado.

Nº 2

Responsable (s): **Solicitante/Comisión de Afiliación**

Descripción:

Los documentos que debe de presentar el solicitante son:

Persona Física:

- * Solicitud de Afiliación (FOR OPE 007) debidamente requisitada.
- * Curriculum de la persona.
- * Copia de identificación oficial.
- * Alta Hacienda (R1) o Cédula Fiscal.
- * Informe del Buró de Crédito.
- * Comprobante de domicilio.

Persona Moral:

- * Solicitud de Afiliación (FOR OPE 007) debidamente requisitada.
- * Copia de identificación oficial del Titular o socio principal.
- * Comprobante domicilio.
- * Curriculum de la empresa.
- * Acta Constitutiva y última modificación si la hubiera.
- * Alta Hacienda (R1) o Cédula Fiscal.
- * Informe del Buró de Crédito de la empresa y del titular, socio principal o Representante Legal.
- * Curriculum del titular o del representante legal.

Nota: Estos documentos sólo son exigibles en expediente para los asociados afiliados a partir de diciembre de 2006. (Anexo I minuta de Asamblea realizada 7 de febrero de 2007 y emitida el 13 del mismo mes).

Los **asociados fundadores y activos dados de alta hasta diciembre de 2006** deberán de tener los siguientes documentos:

Persona Física:

- * Solicitud de Afiliación (FOR OPE 007) debidamente requisitada.
- * Copia de identificación oficial.
- * Alta Hacienda (R1) o Cédula Fiscal.
- * Comprobante de domicilio.

Persona Moral:

- * Solicitud de Afiliación (FOR OPE 007) debidamente requisitada.
- * Copia de identificación oficial del Titular o socio principal.
- * Acta Constitutiva y última modificación.
- * Alta Hacienda (R1) o Cédula Fiscal.
- * Comprobante de domicilio.

N° 3

Responsable (s): **Comisión de Afiliación.**

Descripción:

La Comisión de Afiliación coordinará la **visita, realizará la investigación de campo sobre el aspirante y verificará la información proporcionada en la solicitud**, debiendo recabar el resultado de la visita en el formato de Reporte de Visita al Solicitante FOR OPE 011. Podrá, de considerarlo necesario, solicitar información adicional.

Se le informa que de aceptarse su ingreso, deberá cubrir aportación inicial de \$ 5,000.00, más dos cuotas mensuales por anticipados de \$ 2,500.00 cada una así como \$ 500.00 pesos por concepto de pago por el código de identidad. Igualmente se le aclara que no se les da factura solo un recibo ya que se trata de una Asociación Civil.

El depósito se efectuará a la cuenta en Scotiabank Inverlat número 1592262 o la que en su caso se le indique.

De igual forma se entregará durante la realización de la visita un Manual de la Asociación (que contiene en forma general los beneficios, derechos, obligaciones y lo que es y hace la Asociación).

N° 4

Responsable (s): **Comisión de Afiliación**

Descripción:

El expediente junto con la solicitud y el resultado de la visita es **evaluado por la Comisión de Afiliación**, quien hace una valoración preliminar del expediente así como de que estén completos los documentos a través de formato Check List de expedientes FOR OPE 014, el cual se integra al expediente.

Nº 5

Responsable (s): **Comisión de Afiliación**

Descripción:

Concluida la evaluación, la Comisión de Afiliación presentará sus conclusiones a la Asamblea en Pleno para **decidir a través de voto directo la integración o no de los candidatos**, considerando las conclusiones y los informes que presente.

En caso de no ser aceptado se le informará a través de una carta de no aceptación FOR OPE 036 firmada por el Presidente de la Asociación las razones por las cuales su solicitud fue rechazada.

Nº 6

Responsable (s): **Asamblea en Pleno**

Descripción:

En caso de que haya sido aceptado, se le informará para que en Asamblea posterior, sean citados a la Reunión de la Asamblea para su toma de protesta e integración a la Asociación, debiendo presentarse el titular de la empresa o la persona física titular.

Notas: El día la protesta se entregará un kit con los siguientes documentos:

- * Manual del nuevo afiliado (carta de bienvenida, derechos obligaciones, beneficios, procesos que se llevan (afiliación, quejas, comisiones de honor y justicia y legislativa, políticas y reglas, entre otros).
- * Código de Ética.
- * Copia de los Estatutos.
- * Directorio.
- * Agenda de las reuniones de Asamblea.
- * Derechos y obligaciones.
- * Diploma de Reconocimiento como miembro de la Asociación.

- * Kit de afiliado (agenda y pluma).
- * Manual de identidad Gráfica.

Nota: en caso de que una vez ya afiliado el nuevo asociado o incluso sobre los afiliados existentes, hubiera un cambio de razón social, cambio de socios, domicilio fiscal, o alguna situación que genere cambios en la constitución de la sociedad, o de la persona física que se registró, deberán de informarse a la Asociación y enviar los documentos de acuerdo al formato de Modificación de Socios FOR OPE 015

Nº 8

Responsable (s): Nuevo Asociado/Presidente de la Asociación/Asamblea en pleno.

Descripción:

Para la **toma de Protesta**, el nuevo asociado, pasará al frente de la Asamblea y ante la mesa directiva, el Presidente de la Asociación le tomará la protesta siguiente:

“C. (Nombre del titular), titular de la Empresa (nombre de la empresa): Protestas guardar los estatutos y el Código de Ética de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. y los reglamentos, políticas y procedimientos que de ellos emanen, así como velar por los intereses de la Asociación”

El titular deberá levantar en alto el brazo derecho y decir a continuación ante la Asamblea:

“Sí protesto”

Nº 10

Responsable (s): Secretaria

Descripción:

La información y los documentos del nuevo asociado, se integran en el expediente REG OPE 001 para su conservación.

PROCEDIMIENTO DE 2. LA COMISIÓN DE HONOR Y JUSTICIA

OBJETIVO

Establecer los criterios y lineamientos para el manejo adecuado del Comité de Honor y justicia, así como las funciones que le son inherentes en la admisión de nuevos integrantes de la Asociación además de conocer y resolver sobre los planteamientos que le son sometidos a su consideración y la aplicación de las sanciones derivado de las resoluciones emitidas por el mismo

ALCANCE

Aplica a todos los integrantes de la Comisión de Honor y Justicia y las empresas integrantes de la Asociación.

RESPONSABILIDADES

Responsable	Actividad
Comisión de Honor y Justicia	Aprobar o declinar todas las solicitudes de nuevos aspirantes y conocer y resolver así como sancionar a los miembros señalados por violar los estatutos y/o el Código de Ética de la Asociación.
Asamblea	Discutir y votar las sanciones.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº 1

Descripción:

Integración de la Comisión de Honor y Justicia.

Nº 1.1

Responsable (s): **Comisión de Honor y Justicia.**

Descripción:

La Comisión de Honor y Justicia se integra por tres o más Asociados que son electos por períodos de dos años pudiendo permanecer en sus cargos hasta por un período máximo de 6 años, después de los cuales ya no podrán ser re-electos a menos que haya pasado un período de dos años sin que hayan formado parte de la Comisión.

Nº 1.2

Responsable (s): **Asamblea.**

Descripción:

Para ser electo integrante de la Comisión de Honor y Justicia es necesario ser Asociado (Activo o Afiliado), estar al corriente en sus cuotas y aportaciones a la Asociación, y distinguirse por una activa participación en las juntas y demás actividades de la Asociación. En ningún caso dos o más integrantes de la Comisión podrán ser funcionarios o Socios de una misma empresa de cobranza.

Nº 1.3

Responsable (s): **Asamblea.**

Descripción:

Los integrantes de la Comisión de Honor y Justicia deben ser electos por mayoría de votos en forma secreta y universal por los asociados.

Nº 1.4

Responsable (s): **Comisión de Honor y Justicia.**

Descripción:

La Comisión de Honor y Justicia tendrá una sesión formal anual y tantas reuniones extraordinarias como sea necesario para desahogar sus funciones, mismas que serán convocadas vía correo electrónico por su Presidente con una anticipación mínima de 7 días naturales.

Nº 2

Responsable (s): **Comisión de Honor y Justicia**

Descripción:

De las resoluciones de la Comisión de Honor y Justicia

Nº 2.1

Responsable (s): **Comisión de Honor y Justicia.**

Descripción:

Las Resoluciones de la Comisión de Honor y Justicia en relación con cualquiera de los Asociados pueden ser de dos tipos: (a) Envío de Escritos, Comunicados, Exhortos, Apercebimientos, Extrañamientos, Señalamientos, etcétera. Y (b) Presentación de Propuestas de Sanción a la Asamblea de Asociados. Estas Resoluciones, para tener validez, deben contar con la aprobación de la mayoría de los integrantes de la Comisión y en su caso, por la Asamblea en pleno.

N° 2.2

Responsable (s): **Comisión de Honor y Justicia.**

Descripción:

Las Resoluciones que emitan los Asociados constituidos en Asamblea, que por su naturaleza afecten a uno o a varios Asociados, serán objetables mediante recurso de inconformidad que se promoverá ante la Comisión de Honor y Justicia, conforme a lo determinado por los Estatutos.

3. PROCEDIMIENTO DE LA COMISIÓN LEGISLATIVA

OBJETIVO

Establecer los criterios y lineamientos para la modificación, derogación o adición a los estatutos y reglamentos de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C.

ALCANCE

Aplica a los integrantes de la Comisión Legislativa y los miembros integrantes de la Asociación.

RESPONSABILIDADES

Responsable	Actividad
Comisión Legislativa	Proponer, desarrollar y presentar todos los proyectos de reforma, adición y derogación de los estatutos; así como recibir aquellos que le sean presentados por los Asociados

Nº 1

Responsable (s): **Secretaria.**

Descripción:

Modificación, Adición, Enmienda o derogación de Estatutos.

Nº 1.1

Responsable (s): **Comisión Legislativa.**

Descripción:

La Comisión Legislativa considerará y hará proyecto de resolución de las iniciativas presentadas por los asociados activos, relacionadas con modificación, adición o derogación de alguno o algunos de los Estatutos, Código de ética o temas de interés general que atañan al giro o al gremio de la cobranza. . Las iniciativas deberán acompañarse de dictamen u opinión por escrito que las justifique. La Comisión someterá a la consideración de la Asamblea, lo que resuelva de cada iniciativa. La Comisión como órgano de la Asociación, podrá someter a la consideración de la Asamblea las propuestas que considere pertinentes a los Estatutos, que se requieran para el correcto funcionamiento de la Asociación. En los casos que se consideren urgentes, en cualquier fecha. Los que no se encuentren dentro de dicho supuesto, en el mes de noviembre de cada año. Los asociados reunidos en Asamblea mensual, determinarán por mayoría de votos lo que proceda respecto de las resoluciones que proponga la Comisión Legislativa, relacionadas con las iniciativas y propuestas aludidas.

Nº 1.2

Responsable (s): **Comisión Legislativa.**

Descripción:

Los Estatutos y Código de Ética de la Asociación serán revisados anualmente el tercer jueves del mes de noviembre.

N° 1.3

Responsable (s): **Asociados.**

Descripción:

Los asociados podrán promover iniciativas hasta con 30 días de anticipación a la fecha en que se reúna la Comisión Legislativa a revisar los Estatutos.

N° 1.4

Responsable (s): **Asociados.**

Descripción:

Las iniciativas para modificar, adicionar e inclusive derogar algún apartado de los Estatutos, deberá hacerse por escrito en el que deberá constar.

- * Lugar y fecha.
 - * Dirigido al Presidente de la Comisión Legislativa.
 - * Exposición de MOTIVOS Y FUNDAMENTOS QUE ORIGINAN la propuesta y la iniciativa que pretende se lleve a cabo
 - * Empresa y nombre del representante legal, INSTITUIDO NOTARIALMENTE o de persona física asociada que propone la iniciativa, debidamente suscrita.
-

N° 1.5

Responsable (s): **Comisión Legislativa.**

Descripción:

Las iniciativas deberán cumplir estrictamente con lo establecido en el punto 1.4, para ser revisadas y en su caso, aprobadas.

Nº 1.6

Responsable (s): **Comisión Legislativa.**

Descripción:

En el mes de octubre, el Presidente de la Comisión Legislativa informará a los asociados sobre las iniciativas propuestas que se someterán a revisión por la Comisión Legislativa.

Nº 1.7

Responsable (s): **Comisión Legislativa.**

Descripción:

La Comisión Legislativa deberá de informar a los asociados sobre las iniciativas aprobadas o en su caso, desechadas a más tardar en los primeros 15 días del mes de diciembre.

Nº 1.8

Responsable (s): **Comisión Legislativa / Asamblea / Asociados que proponen.**

Descripción:

La Comisión Legislativa someterá a aprobación de la Asamblea, las iniciativas propuestas por la misma, en la primera Asamblea General del año.

En caso de que alguna iniciativa se declare improcedente en la primera revisión, el asociado podrá presentar nuevamente la iniciativa con las adecuaciones pertinentes dentro de los siguientes 90 días naturales contados a partir de la fecha en que se haya notificado el desechamiento.

En el caso de que la comisión encuentre fundados los nuevos argumentos de la iniciativa, someterá a la Asamblea propuesta de resolución para el siguiente período. De ser desechada, el asociado no podrá proponer nuevamente la iniciativa. Respecto de dicha determinación, no procederá recurso alguno.

EN LOS CASO DE INICIATIVAS, LA COMISIÓN PODRÁ CITAR AL ASOCIADO QUE LA PROPONE:

Para escuchar los argumentos que motivaron su solicitud. Para tal efecto, vía correo se le notificará de la fecha y hora en que deberá acudir al domicilio de la Asociación, para comentar lo que corresponda. De no presentarse, la Comisión resolverá lo que proceda.

N° 1.9

Responsable (s): Comisión Legislativa /Asamblea.

Descripción:

El acta de la Asamblea General en la que se haga constar las modificaciones, adiciones o derogaciones de los artículos de los estatutos, reglamento y normatividad, se hará del conocimiento de los asociados dentro de los 30 días naturales siguientes contados a partir de la fecha de aprobación. Una vez aprobadas las iniciativas por la Asamblea, entran en vigor al día siguiente y obligan a su estricta observancia de todos los asociados, tanto de los asociados presentes que hayan suscrito el acta, como los presentes que omitan suscribirla, así como de los ausentes.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN 4. A QUEJAS

OBJETIVO

El presente procedimiento, tiene como propósito sentar las bases y directrices para regular la recepción, desahogo y resolución de las quejas e inconformidades que se presenten ante la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos, A.C., con motivo de los procesos de cobranza.

ALCANCE

Aplica a las quejas que se recepcionan en la Asociación.

RESPONSABILIDADES

Responsable	Actividad
Secretaria/Asistente	
Comisión Honor	Atender de manera inmediata las quejas que provengan del público y/o de los afiliados. Mantener actualizados los registros de quejas, acciones correctivas y seguimientos derivados de las quejas. Comunicar las quejas, propuestas de acciones correctivas, seguimientos de las mismas y verificación de resultados al Presidente de la Asociación y al Presidente del Comité de Calidad.

	Controlar los expedientes que integran las quejas correspondientes
Comisión de Honor y Justicia	Conocer, discutir, consensuar, y votar para emitir una respuesta sobre tratamiento dado a las quejas, así como establecer las propuestas de sanciones para la Asamblea.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº 1

Responsable (s): **Comisión de Honor y Justicia.**

Descripción:

El presente Instructivo establece los lineamientos generales para la recepción y atención de las quejas de deudores o terceras personas afectadas por las acciones de cobranza realizadas por empresas asociadas, así como la recepción y atención de las quejas que provengan de las instituciones con las que tengamos celebrado Convenio de Colaboración. También establece el uso que la Comisión de Honor y Justicia hará de esa información para llevar a cabo sus funciones de vigilancia del cumplimiento por parte de los Asociados de los lineamientos del Código de Ética.

Nº 2

Responsable (s):

Descripción:

Recepción y registro de quejas.

Nº 2.1

Responsable (s): **Secretaria/ Asistente Comisión de Honor y Justicia.**

Descripción:

Las quejas serán recibidas sin importar su origen por cualquier medio electrónico o escrito, sin ser necesario el uso de algún determinado formato (el origen puede ser de la Condusef, Profeco o Directamente de las que llegan a la Asociación.

Nº 2.2

Responsable (s): **Secretaria/ Asistente Comisión de Honor y Justicia.**

Descripción:

Las quejas se registran en el Libro de Quejas (REG CAL 016) (tanto en medio electrónico como en papel) que se conserva en la Oficina de la Asociación en tres libros separados (Condusef, Profeco y APCOB). Éstos Libros tendrán el siguiente contenido: Folio, quejoso, asociado y fecha de recepción. En adición a lo anterior, se abrirá un expediente físico (separado por Profeco, Condusef y APCOB) dentro de los archivos que para el efecto conserva la Comisión dentro de la Oficina de la Asociación, en donde se colocará un ejemplar impreso de toda la documentación que tenga que ver con cada queja, así como la contestación seguimiento y documentos complementarios que se agreguen a la misma

Las quejas que corresponden a la Condusef se les dará un identificador de la siguiente forma: CD001/Año donde los iniciales CD corresponden a Condusef, los tres dígitos siguientes corresponde al consecutivo y finalmente los últimos dígitos al año correspondiente y son registrado en el libro correspondiente a quejas de Condusef.

Las quejas que corresponde a Profeco se les da el siguiente identificador: PC001/Año donde los iniciales PC corresponden a Profeco, los tres dígitos siguientes corresponde al

consecutivo y finalmente los últimos dígitos al año correspondiente y son registrados en el libro correspondiente a quejas de Profeco.

Las quejas que corresponden a la Asociación se identifican con un consecutivo de tres dígitos y son registradas en el libro correspondiente a quejas de APCOB.

Nº 2.3

Responsable (s): Secretaria/ Asistente Comisión de Honor y Justicia.

Descripción:

Las quejas que se reciben requieren someterse a un proceso para determinar cuáles de ellas corresponden a Asociados y cuáles no, cuáles tienen indicios de violaciones al Código de Ética y cuales no, así como la asignación de números de control internos y apertura de los expedientes correspondientes. Para completar éste proceso, se debe preparar un Acuse de Recibo formal con una relación de las Quejas a las que se da recepción. El aviso se envía a Condusef y a Profeco, no así a la APCOB ya que es un control interno.

Nº 2.4

Responsable (s): Secretaria/Comisión de Honor y Justicia

Descripción:

En los casos en los que las empresas de cobranza señaladas en las quejas NO FORMEN PARTE DEL DIRECTORIO DE MIEMBROS ASOCIADOS ACTIVOS O AFILIADOS, se hará del conocimiento de Condusef o de Profeco (o en su caso del quejoso) o de quien nos ha turnado la queja de tal circunstancia, haciendo hincapié en el hecho de que la Asociación creará un expediente con el asunto para futuras referencias, mas no podrá llevar a cabo acción alguna adicional.

Las quejas que no corresponden a la Asociación, se archivan en orden alfabético para su fácil identificación en caso de requerirse alguna aclaración.

Nº 2.5

Responsable (s): Comisión de Honor y Justicia/ Empresa Afiliada.

Descripción:

Las quejas se harán del conocimiento de los Asociados Involucrados en las mismas y ellos tendrán un plazo de 15 días en caso de haber indicios violatorios al Código de Ética y en 72 hrs cuando no hay indicios de violación para informar a la Comisión de Honor y Justicia sobre el resultado. En este lapso se le enviarán recordatorios escalados al involucrado de acuerdo a la siguiente tabla (en todo caso el plazo máximo para atender las quejas será de 90 días) :

Acción	Días	Responsables
Envío de la queja a la empresa involucrada	48 hrs. después de la recepción	Asistente Comisión Honor y Justicia
El o los recordatorios para que dé cumplimiento respuesta	Variable dependiendo de los escenarios y argumentos	Asistente / Comisión Honor y Justicia
Apercibimiento para propuesta sanción por la Comisión de Honor y Justicia en caso de que no exista respuesta	Variable dependiendo de los escenarios y argumentos	Miembros Comisión Honor y Justicia

Esto a fin de informar oportunamente a la empresa involucrada sobre el seguimiento de sus quejas y apercibirlo de la posible sanción.

Nota: En algunos casos la Comisión de Calidad apoyará en los recordatorios a los asociados a efecto de que no se vean afectados los procesos la Asociación.

Nº 2.6

Responsable (s): **Comisión de Honor y Justicia.**

Descripción:

La Comisión de Honor y Justicia mantendrá y publicará periódicamente ante la Asamblea de Asociados estadísticas sobre el número de quejas recibidas por Asociado, el número de ellas que presenta indicios de violaciones al Código de Ética y la calidad y oportunidad de la atención que se ha dado a las mismas.

Nº 2.7

Responsable (s): **Comisión de Honor y Justicia/ Empresa Afiliada.**

Descripción:

Las quejas que presenten indicios, aunque sean remotamente probables, de violaciones al Código de Ética, generan la obligación por parte del Asociado Involucrado de presentar un Informe a la Comisión de Honor y Justicia el cual sustente en su caso la improcedencia de la queja presentada en su contra.

Nº 3

Responsable (s): **Comisión de Honor y Justicia.**

Descripción:

Manejo de quejas con indicios de violación

Nº 3.1

Responsable (s): Comisión de Honor y Justicia/ Asociado.

Descripción:

Los asociados que presenten algún caso de violación grave al código de Ética o en su caso, un mayor número de quejas con índices de violación al código de ética o que no cumplan regularmente con los plazos establecidos en la atención de las quejas, serán sometidos a un análisis por parte de la Comisión de Honor y Justicia quien de manera colegiada preparará en caso de que sea necesario un proyecto de sanción para presentarlo a la consideración de la Asamblea de Asociados.

Dichas sanciones serán en los siguientes sentidos:

- * Penalización. Que va desde suspensión temporal o definitiva del asociado.
- * O en su caso, sanciones correctivas o preventivas al asociado las cuales pueden consistir en que él mismo presente un plan de acciones dentro de su empresa que permitan acreditar el que no existan más violaciones al código de Ética, o en su caso, obligarlo a que su personal tome los cursos de capacitación en materia de ética que podrían asegurar el cumplimiento al código de Ética a futuro.

Nº 3.2

Responsable (s): Comisión de Honor y Justicia/ Asociado.

Descripción:

La Asamblea de asociados, determinará por mayoría si hace la aplicación de la sanción propuesta por la Comisión de Honor y Justicia al asociado que corresponda.

Nº 3.3

Responsable(s): **Comisión de Honor y Justicia/Asamblea en pleno/ Asociado.**

Descripción:

En caso de aceptarse la sanción propuesta, la misma se le notificará al asociado, para que en su caso haga valer el recurso de revisión en un lapso de 7 días hábiles siguientes a la notificación que se le haga al mismo por escrito o por vía correo electrónico.

Nº 3.4

Responsable(s): **Comisión de Honor y Justicia/Asamblea en pleno/ Asociado.**

Descripción:

En caso de aceptarse el recurso, la Comisión de Honor y Justicia convocará al Asociado, a una audiencia escuchando los argumentos del mismo. Una vez escuchado y presentados los argumentos, la Comisión de Honor y Justicia presentará con posterioridad a la Asamblea en pleno la propuesta de resolución al recurso interpuesto, para que sea votada la misma. En caso de que sea aceptada por los asociados en Asamblea. Dicha resolución será inobjetable y tendrá la fuerza de cosa juzgada.

5. PROCEDIMIENTO DE REUNIONES

OBJETIVO

Establecer los criterios, lineamientos y reglas para llevar a cabo las reuniones de asamblea general ordinaria o extraordinaria de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. Y sus diversos comités integrantes de la misma, así como optimizar el tiempo que se invierte en dichas reuniones.

ALCANCE

Aplica a las reuniones que se llevan a cabo en las oficinas de la Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C.

RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Miembros directivos de la Asociación	Presentar, discutir y consensuar ideas y proyectos de interés para la Asociación
Presidente Asociación	Convocar a reunión, revisar y enviar minuta, hacer que se cumplan los acuerdos de estas reuniones.
Secretaria	Redactar la minuta correspondiente a la reunión así como redactar todos y cada uno de los acuerdos y su comunicación ya interna o externa de la Asociación
Moderadores	Conducir de manera eficaz las reuniones plenarias que se llevan a cabo.
Asociados Activos	Discutir, votar, autorizar y firmar todos los acuerdos y minutas que se hayan consensuado en asamblea.
Asociados Afiliados	Discutir, y firmar todos los acuerdos y minutas que se hayan consensuado en asamblea.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Nº 1

Responsable (s): **Presidente de la APCOB en lugar de Asamblea y al final agregar punto final.**

Descripción:

Nombramiento del Moderador.

Nº 1.1

Responsable (s): **Moderador.**

Descripción:

El moderador elegido previamente o al inicio de la reunión, fungirá como tal para los diferentes tipos de Juntas o Asambleas.

Nº 1.2

Responsable (s): **Moderador.**

El Moderador observará los siguientes lineamientos:

Descripción:

Revisar con anterioridad a la reunión, el orden del día y el tiempo asignado para cada tema.

Nº 1.3

Responsable (s): **Secretario**

Descripción:

El Secretario observara los siguientes lineamientos:

- * Preparar informe de los acuerdos y principales comentarios de la última reunión.

N° 1.4

Descripción:

Preparación de la Reunión.

N° 1.4.1

Responsable (s): **Secretario.**

Descripción:

El día de la reunión el Secretario se asegura de que se han preparado las condiciones materiales para la realización de la reunión (lugar, asientos suficientes, equipamiento y medios diversos), verificara que todos los expositores proporcionen por escrito sus temas. Verificara que la convocatoria se haya hecho de manera adecuada y con suficiente antelación al día y hora de la celebración y que los presentes firmen la lista de asistencia de Participantes FOR OPE 008, de la que dará fe el secretario de la Asociación, rubricando el documento.

N° 1.4.2

Responsable (s): **Presidente.**

Descripción:

Las convocatorias a reunión se realizaran vía correo electrónico por conducto del Presidente de la Asociación, marcando copia a la secretaria de la Asociación quien se asegurara de que cada asociado haya sido notificado en tiempo y forma de la reunión.

En las convocatorias se insertará:

- * Fecha, lugar, hora y duración prevista.
- * En el orden del día, se detallaran los puntos fundamentales sobre los que se tomaran decisiones.

Se proporcionara a los asociados vía correo electrónico por conducto de los expositores preferentemente, cuando menos con tres días antes de la fecha de la reunión, información por escrito de los temas a tratar.

Nº 2

Descripción:

Reuniones plenarias (asamblea).

Nº 2.1

Responsable (s): **Asociados Activos y Afiliados.**

Descripción:

Las juntas plenarias se llevarán a cabo con todos los integrantes activos y afiliados de la Asociación. Estas reuniones se efectuaran en los meses de enero, abril, julio y octubre.

En este tipo de juntas se tratarán los siguientes puntos:

1. Cambio de estatutos (revisión, actualización, aprobación) considerando el calendario enmarcado en los propios estatutos.
2. Sanciones a Asociados.
3. Toma de protesta a Presidentes y miembros de Comisiones.
4. Aprobación o rechazo de los informes financieros.
5. Elección de Consejo Directivo.
6. Temas para tratarse en el orden del día por el Consejo Directivo, Presidentes de Comisiones o a solicitud de algunos de los asociados.

Adicionalmente se invitan a proveedores y/o conferencistas que ofrezcan productos o expongan temas de interés.

Notas: En la reunión de diciembre sólo se lleva a cabo festejo de fin de año. Este tipo de reunión debe de cumplir con el protocolo indicado en el punto 1 de este documento.

Nº 2.2

Descripción:

Realización de las Juntas Plenarias.

Nº 2.2.1

Responsable (s): **Presidente/Participantes.**

Descripción:

Este tipo de reuniones plenarias o de Asamblea se realizará con la presencia de los que asistan sin necesidad de quórum.

Normalmente de inicio se tratarán los siguientes puntos:

- a. Entrada con proveedor o exposición de interés general.
 - b. Nuevas tecnologías.
 - c. Informes de los Presidentes tanto del Consejo Directivo como de las diferentes Comisiones, en su caso.
 - d. Metodología de votación y temas a tratar.
-

Nº 2.2.2

Responsable (s): **Moderador.**

Descripción:

Constituida la Asamblea el moderador dará lectura en primer lugar a la orden del día.

Nº 2.2.3

Responsable (s): **Moderador/Presidente.**

Descripción:

Leídos los puntos a tratar el moderador procederá a verificar que los expositores se encuentren presentes y que hayan preparado su tema por escrito (electrónico), salvo los casos que no lo requieran. De no cumplirse dicho requisito, lo notificará al presidente o a quien presida la Asamblea, quien solicitara, determine los casos en que, por la urgencia del asunto se necesite su desahogo.

En los casos en los que la Asamblea determine la necesidad de tratar los temas que no se hayan preparado o en los que expositor no esté presente, se señalará el tiempo y turno para exponerlo, preferentemente por integrante de la Comisión a la que pertenece el expositor y en su defecto por el Presidente de la misma.

Nº 2.2.4

Responsable (s): **Moderador/Asociados Activos y afiliados.**

Descripción:

El moderador da intervención a los asociados que tengan interés en participar en el orden del día, señalándoles turno y tiempo (máximo tres minutos por cada uno, (preferentemente).

Verificara que el asunto se trate en el tiempo autorizado. De requerirse tiempo adicional por la importancia del tema, la Asamblea determinara si procede concederlo.

El moderador, para fines de medición requisitará el FOR OPE 012 a efecto de valorar el cumplimiento de la agenda y su planificación.

N° 2.3

Descripción:

Cierre de Junta Plenaria.

N° 2.3.1

Responsable (s): **Secretaria/Presidente.**

Descripción:

Al final de cada reunión o Asamblea la secretaria de la Asociación elaborara el borrador (transcripción) de la minuta de la reunión, la cual deberá contener:

- * Acuerdos, sinopsis de los temas tratados.
- * Cronograma de actividades, que especifique, las tareas a realizar y los responsables de las mismas.
- * Proporcionará vía correo electrónico al Presidente para que prepare el siguiente orden del día.

Dicha información se remite al Presidente el cual le hace las correcciones y adecuaciones finales y se la reenvía a la secretaria para que se asiente en el formato definitivo FOR OPE 009 y se entregue (vía correo electrónico) a todos los asociados. Finalmente, se conserva el registro de todas las minutas de las reuniones de la Asamblea o comité en pleno REG CAL 012.

N° 2.3.2

Responsable (s): **Secretaria.**

Descripción:

Cada participante firma la lista de asistencia de participantes FOR OPE 008 y se procede a conservar la minuta.

Nº 3

Descripción:

Juntas de comisiones

Nº 3.1

Responsable (s): **Consejo Directivo /Presidentes de Comisiones.**

Descripción:

Las juntas de Consejo Directivo con Comisiones, se harán de forma mensual en los meses en que no se lleve a cabo Junta Plenaria (febrero, marzo, mayo, junio, agosto, septiembre). Los Presidentes de las Comisiones y del Consejo Directivo asisten con voz y voto. (Los asociados que no estén en este caso, solo podrán vertir opinión al respecto de los temas que se están tratando).

Nº 3.2

Responsable (s): **Consejo Directivo /Presidentes de Comisiones.**

Descripción:

En estas juntas se trataran los siguientes puntos:

- * Administración.
- * Finanzas.
- * Honor y Justicia.
- * Informes de cada una de las Comisiones señaladas en el orden del día.
- * Seguimiento a planes de trabajo.
- * Preparación de las juntas plenarias.
- * Exposición de proveedor invitado, en su caso.
- * Toma de decisiones sobre avance de trabajo y requerimientos de las propias Comisiones.
- * Aumento a cuotas mensuales.
- * Asuntos urgentes.

Notas:

A estas juntas asisten Presidente, Secretario, Tesorero de la Asociación y Presidentes de Comisiones intuite personae.

La Asamblea confiere al Consejo Directivo y Presidentes de Comisiones la toma de decisiones que mejor convenga a la Asociación (de acuerdo a minuta del 25 de septiembre de 2011).

En el supuesto de que alguna propuesta de Comisiones o de Consejo Directivo sea rechazada, en la siguiente junta plenaria, de considerarse conveniente por quien hizo la propuesta, se podrá someter a la Asamblea para que defina lo que corresponde en cuanto al tema de la propuesta, mediante la votación correspondiente. Deberá solicitarse la inclusión del tema en el orden del día respectivo.

Las evidencias de estas reuniones y el protocolo son acordes al punto 1 del presente documento.

Nº 4

Descripción:

Juntas de consejo.

Nº 4.1

Responsable (s): **Consejo Directivo.**

Descripción:

Este tipo de juntas se dan cuando las convoque el Presidente o algún integrante del Consejo Directivo.

Los temas a tratar son los siguientes:

1. Seguimiento de acuerdos tomados en las juntas plenarias.
2. De la administración de la Asociación.
3. Toma de decisiones de asuntos urgentes.

4. Preparación de juntas plenarias y de comisiones.
5. Adquisición de material y equipo de oficina.
6. Uso, mantenimiento de instalaciones y s reglamentación.
7. Asuntos urgentes.

Nota:

Únicamente asisten el Presidente, Secretario, Tesorero del Consejo Directivo así como los invitados que determine para el mejor trabajo de las reuniones.

Las evidencias de estas reuniones y el protocolo son acordes al punto 1 del presente documento.

Nº 5

Descripción:

Reuniones extraordinarias especiales.

5.1

Responsable (s): **Consejo Directivo.**

Descripción:

Adicionalmente a las reuniones arriba indicadas, podrán hacerse juntas de carácter extraordinario especial cuando el Consejo directivo lo determine.



ASOCIACION DE
PROFESIONALES EN
COBRANZA
Y SERVICIOS
JURIDICOS AC