



# TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

CÓDIGO:	P-SFA-RHS-33
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	28/03/23
PÁGINA:	1 de 11

## SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
RUBRICA	RUBRICA	RUBRICA
Óscar Tamez Rodríguez Director de Recursos Humanos y Servicio Profesional de Carrera	Rafael Serna Sánchez Secretario de Finanzas y Administración	Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

### I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para llevar a cabo el trámite de reposición de tarjetas de bonos y tarjetas de débito, solicitado por el personal activo adscrito a la nómina de la Administración Pública Central del Municipio de Monterrey.

### II. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable principalmente a la Dirección de Recursos Humanos y Servicio Profesional de Carrera, en conjunto con todas las dependencias de la Administración Pública Central.

### III. DEFINICIONES

**Tarjeta de Bonos.** Tarjeta en donde se realiza el depósito de saldo a la persona empleada para ser utilizado en artículos para el hogar.

**Tarjeta de Débito.** Instrumento financiero emitido por el banco en donde a la persona empleada se le realiza la transferencia correspondiente de su sueldo.

**Proveedor actual de tarjeta de bonos:** Broxel Pay.

**Proveedores actuales de tarjeta de débito:** BBVA México, Grupo Financiero Banorte y Banca Afirme.

### IV. COMPETENCIAS

#### • Persona Empleada.

- Necesitar realizar una reposición de su tarjeta de débito o tarjeta de bonos de despensa.
- Cancelar la tarjeta de bonos de despensa o de débito mediante una llamada telefónica con el proveedor correspondiente, mismo que le proporcionará un número de folio de cancelación.



## TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

CÓDIGO:	P-SFA-RHS-33
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	28/03/23
PÁGINA:	2 de 11

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

- Acudir con la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia e informarle que requiere una reposición de tarjeta de débito.
  - Informar a la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la Secretaría a la que pertenece si cuenta o no con identificación oficial, cuando se le cuestione.
  - Acudir a la institución bancaria para solicitar la reposición, si cuenta con identificación oficial.
  - Registrar en el formato de reposición correspondiente sus datos y el número de cancelación proporcionado en la llamada telefónica y entregarlo la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia.
  - Acudir con la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia y entregar una fotocopia del carnet de identidad.
  - Recibir la nueva tarjeta y firmar de recibido.
- **Titular de la Dirección de Enlace Municipal o Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia.**
    - Revisar si la persona empleada cuenta con identificación oficial, en caso de que requiera la reposición de tarjeta de débito.
    - Indicar a la persona empleada que acuda al banco correspondiente para continuar con su trámite de reposición de tarjeta de débito, en caso de que cuente con identificación oficial.
    - Proporcionar a la persona empleada el formato de reposición correspondiente al proveedor de la tarjeta cancelada, en caso de que no cuente con identificación oficial para la reposición de la tarjeta de débito.
    - Indicar a la persona empleada, si requiere la reposición de la tarjeta de bonos de despensa, que se comunique al portal telefónico de Broxel Pay y realice el reporte de pérdida o extravío de su tarjeta de bonos.
    - Enviar semanalmente al personal Operador de Nómina, mediante correo electrónico, una relación de las personas empleadas que solicitaron la reposición de tarjeta de débito o de bonos de despensa, junto con los formatos de reposición escaneados.
    - Programar la recolección de las nuevas tarjetas en la Dirección de Recursos Humanos y Servicio Profesional de carrera.
    - Recibir las nuevas tarjetas por parte del personal Operador de Nómina y comunicarse con la persona empleada que haya solicitado reposición, indicándole que acuda a recoger la nueva tarjeta.
    - Recibir la fotocopia del carnet de identidad y entregar a la persona empleada la nueva tarjeta de débito o de bonos de despensa, según corresponda.



## TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

CÓDIGO:	P-SFA-RHS-33
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	28/03/23
PÁGINA:	3 de 11

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

- Reunir la papelería generada, la cual incluye: el formato de reposición, el acuse de recibido y la fotocopia del carnet de identidad de la persona empleada y enviar la papelería a el personal Operador de Nómina.

- **Personal Operador de Nómina.**

- Asignar un nuevo número de tarjeta a la persona empleada.
- Registrar en el portal correspondiente de cada proveedor, según sea el caso, la relación de los nuevos números de tarjeta con la cuenta ya existente de cada persona empleada.
- Verificar la activación del nuevo número de tarjeta por parte de los proveedores.
- Comunicarse con la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia que haya solicitado las reposiciones e informarle que éstas ya se encuentran listas.
- Entregar las nuevas tarjetas de débito o de bonos de despensa y el(los) formato(s) de reposición, junto con una carátula de la(s) tarjeta(s) en donde se indica el nuevo número.
- Registrar en una base de datos los números de tarjetas entregadas y resguardar la papelería generada.

### V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

#### A. TRATADOS INTERNACIONALES

N/A.

#### B. NIVEL FEDERAL

N/A.

#### C. NIVEL ESTATAL

- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Nuevo León.

#### D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.
- Convenio Laboral vigente.
- Acuerdo Administrativo.



# TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

<b>CÓDIGO:</b>	<b>P-SFA-RHS-33</b>
<b>VERSIÓN:</b>	<b>02</b>
<b>EMISIÓN:</b>	<b>28/03/23</b>
<b>PÁGINA:</b>	<b>4 de 11</b>

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

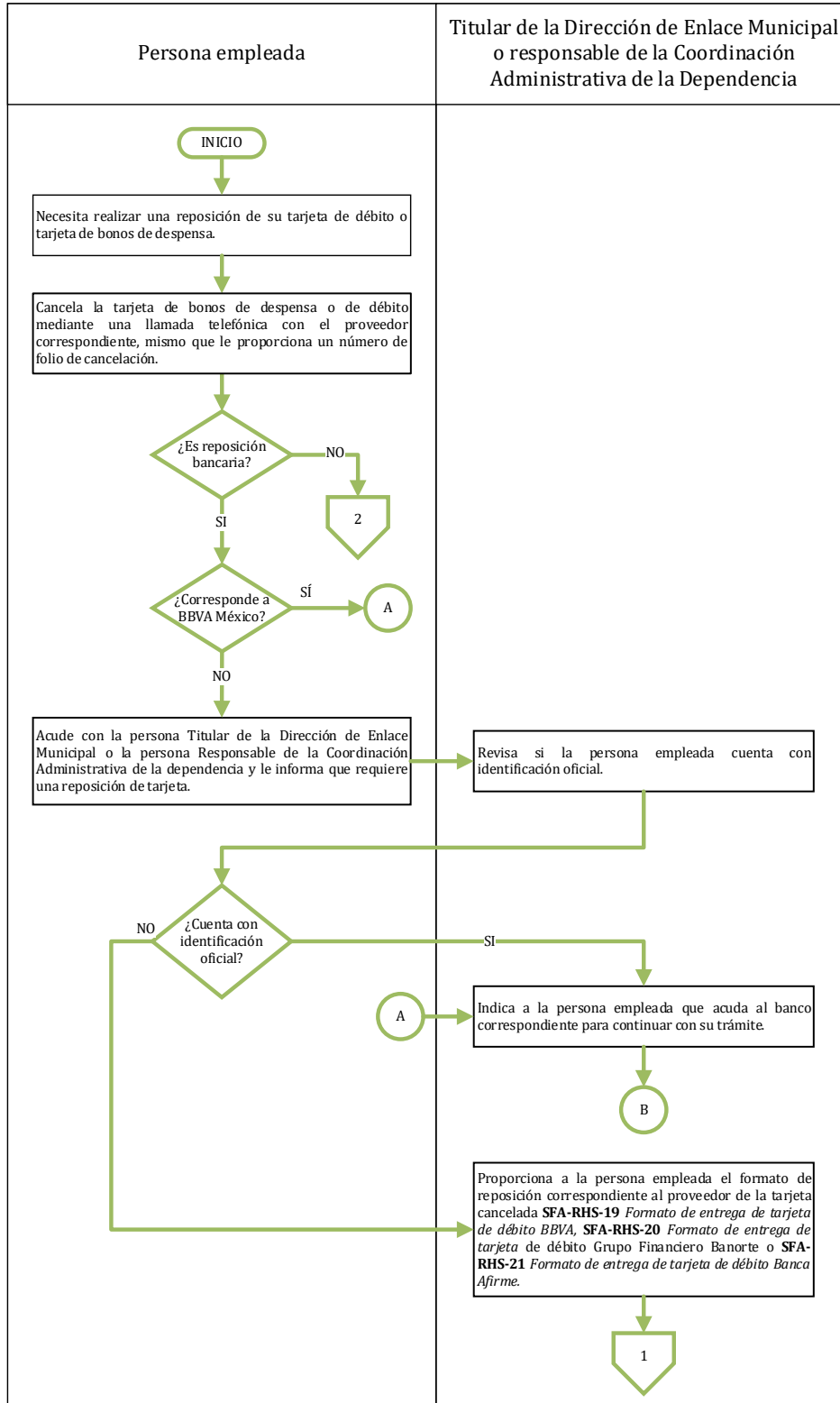


# TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

CÓDIGO:	P-SFA-RHS-33
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	28/03/23
PÁGINA:	5 de 11

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

## VI. DIAGRAMA DE FLUJO

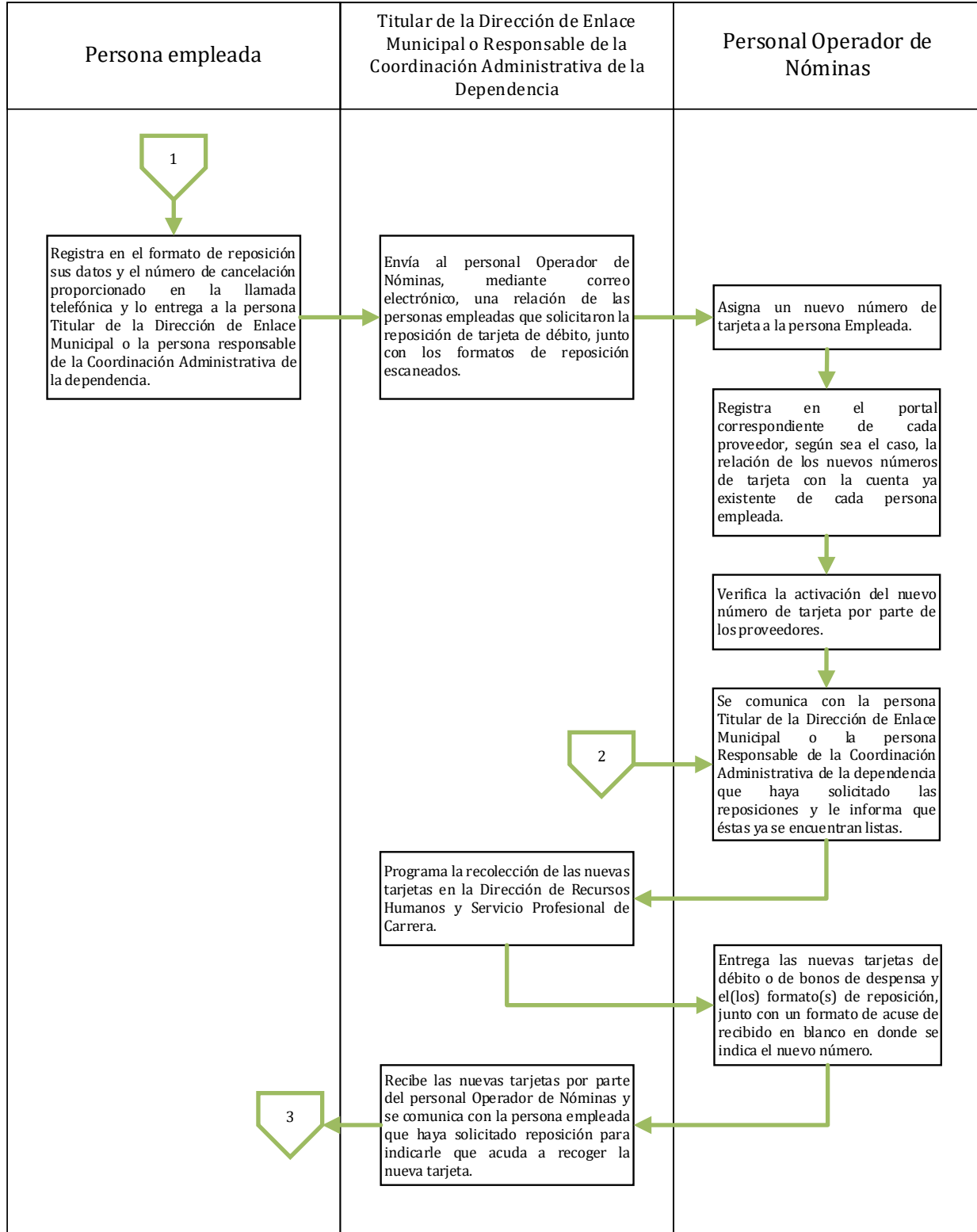




# TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

CÓDIGO:	P-SFA-RHS-33
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	28/03/23
PÁGINA:	6 de 11

## SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

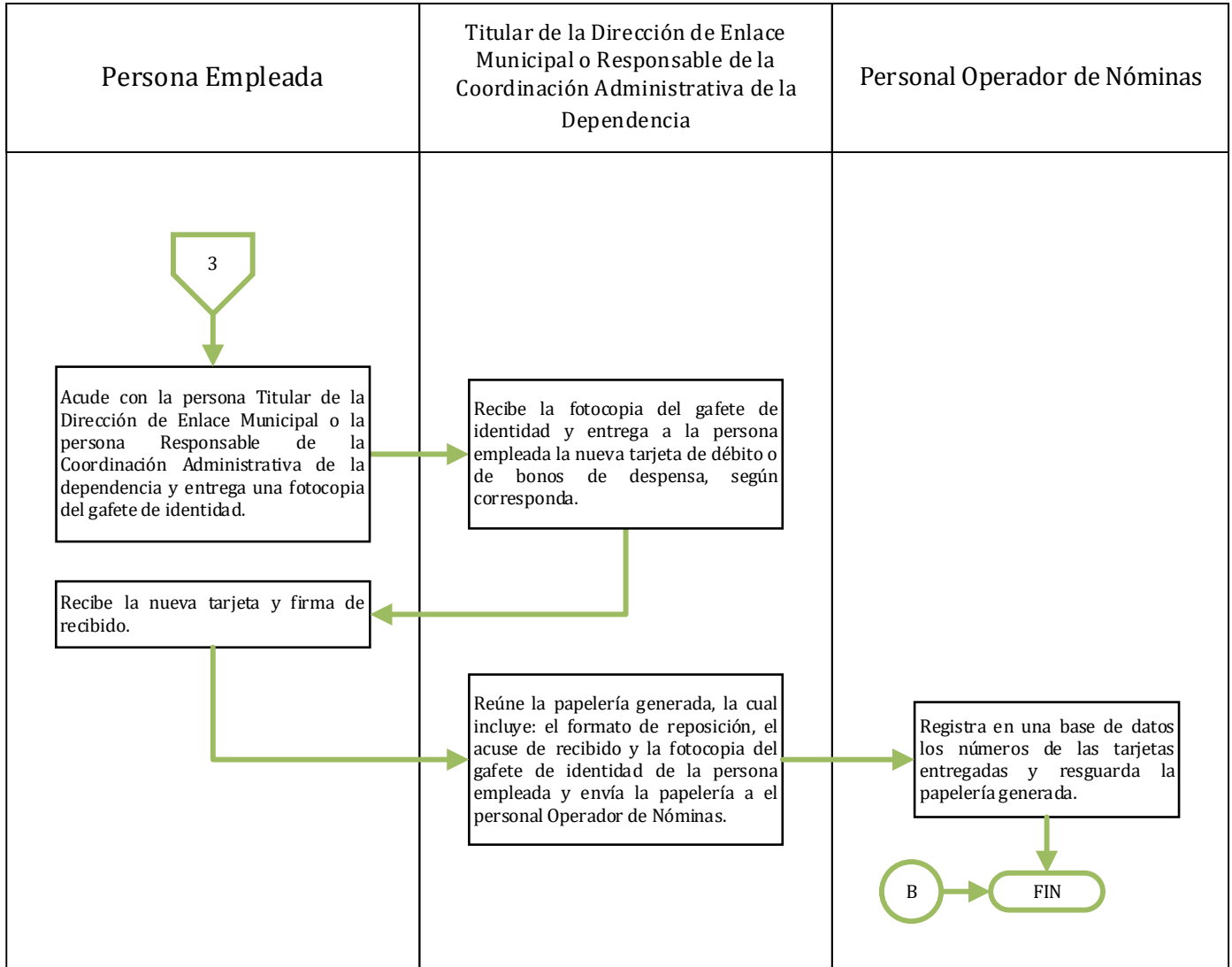




# TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

CÓDIGO:	P-SFA-RHS-33
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	28/03/23
PÁGINA:	7 de 11

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN





## TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

CÓDIGO:	P-SFA-RHS-33
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	28/03/23
PÁGINA:	8 de 11

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

### VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. La persona empleada necesita realizar una reposición de su tarjeta de débito o tarjeta de bonos de despensa.
- 7.2. La persona empleada cancela la tarjeta de bonos de despensa o de débito mediante una llamada telefónica con el proveedor correspondiente, mismo que le proporciona un número de folio de cancelación.

**Nota.** El proveedor actual de la tarjeta de bonos es Broxel Pay, los proveedores actuales de tarjetas de débito son Grupo Financiero Banorte, Banca Afirme y BBVA México.

- 7.3. Si es reposición de tarjeta bancaria, la persona empleada continúa en la actividad 7.4. Si es reposición de tarjeta de bonos de despensa, la institución emisora de la tarjeta genera las nuevas tarjetas y las envía a la Dirección de Recursos Humanos y Servicio Profesional de Carrera, continúa en la actividad 7.15.
- 7.4. Si es reposición bancaria del banco BBVA México, la persona empleada continúa en la actividad 7.8. En caso contrario, la persona empleada continúa en la actividad 7.5.
- 7.5. La persona empleada acude con la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia y le informa que requiere una reposición de tarjeta.
- 7.6. La persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia revisa si la persona empleada cuenta con identificación oficial.
- 7.7. Si la persona empleada cuenta con identificación oficial, la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia continúa en la actividad 7.8. Si la persona empleada no cuenta con identificación oficial, la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia continúa en la actividad 7.9.
- 7.8. La persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia indica a la persona empleada que acuda al banco correspondiente para continuar con su trámite. El proceso continúa con la Institución Bancaria y finaliza el proceso.





## TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

CÓDIGO:	P-SFA-RHS-33
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	28/03/23
PÁGINA:	9 de 11

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

- 7.9. La persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia proporciona a la persona empleada el formato de reposición correspondiente al proveedor de la tarjeta cancelada **SFA-RHS-19** *Formato de entrega de tarjeta de débito BBVA*, **SFA-RHS-20** *Formato de entrega de tarjeta de débito Grupo Financiero Banorte* o **SFA-RHS-21** *Formato de entrega de tarjeta de débito Banca Afirme*.
- 7.10. La persona empleada registra en el formato de reposición sus datos y el número de cancelación proporcionado en la llamada telefónica y lo entrega a la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia.
- 7.11. La persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la Dependencia envía al personal Operador de Nóminas, mediante correo electrónico, una relación de las personas empleadas que solicitaron la reposición de tarjeta de débito, junto con los formatos de reposición escaneados.
- 7.12. El personal Operador de Nóminas asigna un nuevo número de tarjeta a la persona empleada.
- 7.13. El personal Operador de Nóminas registra en el portal correspondiente de cada proveedor, según sea el caso, la relación de los nuevos números de tarjeta con la cuenta ya existente de cada persona empleada.
- 7.14. El personal Operador de Nóminas verifica la activación del nuevo número de tarjeta por parte de los proveedores.
- 7.15. El personal Operador de Nóminas se comunica con la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia que haya solicitado las reposiciones y le informa que éstas ya se encuentran listas.
- 7.16. La persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la dependencia programa la recolección de las nuevas tarjetas en la Dirección de Recursos Humanos y Servicio Profesional de Carrera.
- 7.17. El personal Operador de Nóminas entrega las nuevas tarjetas de débito o de bonos de despensa y el(los) formato(s) de reposición, junto con un formato de acuse de recibido en blanco en donde se indica el nuevo número.



## TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

CÓDIGO:	P-SFA-RHS-33
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	28/03/23
PÁGINA:	10 de 11

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

- 7.18. La persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la Dependencia recibe las nuevas tarjetas por parte del personal Operador de Nóminas y se comunica con la persona empleada que haya solicitado reposición para indicarle que acuda a recoger la nueva tarjeta.
- 7.19. La persona empleada acude con la persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la Dependencia y entrega una fotocopia del gafete de identidad.
- 7.20. La persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la Dependencia recibe la fotocopia del gafete de identidad y entrega a la persona empleada la nueva tarjeta de débito o de bonos de despensa, según corresponda.
- 7.21. La persona empleada recibe la nueva tarjeta y firma de recibido.
- 7.22. La persona Titular de la Dirección de Enlace Municipal o la persona Responsable de la Coordinación Administrativa de la Dependencia reúne la papelería generada, la cual incluye: el formato de reposición, el acuse de recibido y la fotocopia del gafete de identidad de la persona empleada y envía la papelería a el personal Operador de Nóminas.
- 7.23. El personal Operador de Nómina registra en una base de datos los números de las tarjetas entregadas y resguarda la papelería generada y finaliza del proceso.

### VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- **SFA-RHS-18** *Formato de entrega de tarjeta de bonos de despensa Broxel.*
- **SFA-RHS-19** *Formato de entrega de tarjeta de débito BBVA.*
- **SFA-RHS-20** *Formato de entrega de tarjeta de débito Grupo Financiero Banorte.*
- **SFA-RHS-21** *Formato de entrega de tarjeta de débito Banca Afirme.*

### IX. ANEXOS

- En caso de tarjeta BBVA, el trámite de reposición se hará directamente en una sucursal bancaria BBVA.
- En el caso de tarjeta de bonos, la persona empleada hará el trámite de reposición únicamente por medio del portal telefónico de Broxel Pay, donde le asignarán una nueva tarjeta la cual será enviada a la Coordinación de Nóminas dentro de los siguientes 10 días hábiles.
- La persona empleada deberá acudir a la Institución Bancaria, en caso de tener una cuenta de débito nueva a registrar sus Beneficiarias(os), así como el registro de datos biométricos requeridos por la banca.



## TRÁMITE PARA REPOSICIÓN DE TARJETAS DE BONOS Y DE DÉBITO

CÓDIGO:	P-SFA-RHS-33
VERSIÓN:	02
EMISIÓN:	28/03/23
PÁGINA:	11 de 11

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

### X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	10/09/21	Creación del procedimiento.
02	28/03/23	Se actualiza conforme al Reglamento de la Administración 2021 - 2024 de P-SAD-REH-40 a P-SFA-RHS-33.