

## Contenido

	Página
1. Introducción.....	3
2. Aspectos del Entorno Económico .....	3
3. Estructura Operativa .....	4
3.1. Promoción.....	4
3.2. Afiliación .....	4
3.3. Otorgamiento de Crédito .....	6
3.4. Tarjeta del Crédito FONACOT.....	10
3.5. Recuperación de Recursos .....	11
3.6. Centro de Atención Telefónica (CAT) .....	14
4. Estructura Financiera.....	16
4.1. Situación Presupuestal .....	16
4.2. Situación Financiera.....	20
4.3. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera.....	23
5. Administración de Riesgos .....	31
6. Estructura Administrativa.....	34
6.1. Redimensionamiento de la Estructura Orgánica .....	34
6.2. Estructura de la Organización .....	35
6.3. Suministro e Infraestructura para la Operación.....	37
6.4. Programa Anual de Adquisiciones .....	38
6.5. Reposicionamiento de la Imagen Institucional .....	39
7. Innovación Tecnológica.....	40
7.1. Operación del Sistema de Crédito .....	41
7.2. Modernización de la Infraestructura de TI y Comunicación .....	42
7.3. Seguridad de la Información .....	42
7.4. Optimización de Sistemas de Apoyo .....	42
8. Efectividad Institucional .....	43
8.1. Sistema de Gestión de la Calidad .....	43
Auditorías de Calidad.....	43
Acciones Correctivas y Preventivas .....	43
8.2. Manuales y Procedimientos .....	43

<b>9. Desarrollo de Mercado .....</b>	<b>44</b>
<b>9.1. Evaluación de la campaña Beneficios del Crédito FONACOT 2009 .....</b>	<b>44</b>
<b>9.2. Análisis de Competencia y de Mercado .....</b>	<b>47</b>
<b>10. Soporte Jurídico Institucional .....</b>	<b>50</b>
<b>11. Control Institucional.....</b>	<b>52</b>
<b>11.1. Estructura del Órgano de Gobierno.....</b>	<b>52</b>
<b>11.2. Transparencia .....</b>	<b>52</b>
<b>11.3. Sistemas de Evaluación Institucional.....</b>	<b>53</b>
<b>12. Anexos.....</b>	<b>57</b>
<b>12.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP .....</b>	<b>57</b>
<b>12.2. Disposiciones de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal .....</b>	<b>58</b>
<b>12.3. Número e Importe de los Créditos Ejercidos .....</b>	<b>59</b>
<b>12.4. Número e Importe de los Créditos Autorizados.....</b>	<b>60</b>
<b>12.5. Financiamientos Canalizados por Entidad Federativa .....</b>	<b>61</b>
<b>12.6. Centros de Trabajo Afiliados y con Emisión.....</b>	<b>62</b>
<b>12.7. Establecimientos Comerciales Afiliados .....</b>	<b>63</b>

## 1. Introducción

El presente Informe de Autoevaluación Institucional 2009 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), da cuenta de la operación del mismo, en cumplimiento con la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y demás normatividad vigente aplicable al propio Instituto.

Con ese propósito, se revisan las acciones llevadas a cabo a lo largo del año, para tener un punto de referencia que permita realizar las adecuaciones necesarias para la consolidación como entidad financiera del Gobierno Federal que apoya a los trabajadores.

## 2. Aspectos del Entorno Económico

Con el objetivo de tener un marco de referencia para analizar el comportamiento crediticio durante el segundo semestre de 2009, se muestra la siguiente información:

- Según el Banco de México (BANXICO) al mes de diciembre del 2009, la inflación anual fue de 3.57 por ciento y la subyacente de 4.46 por ciento.
- La tasa de CETES a 28 días se ubicó al cierre de 2009 en 4.50 puntos porcentuales y en cuanto al tipo de cambio del peso mexicano frente al dólar fue de 13.05 pesos.
- El Producto Interno Bruto (PIB) al cierre de 2009 tuvo una variación anual del -6.5 por ciento<sup>1</sup>. El Incremento salarial contractual se ubicó en 5.2 por ciento a diciembre de 2009.
- La Inversión Extranjera Directa (IED) alcanzó los 11,417 millones de dólares (mdd) al mismo cierre, una disminución importante, si se compara con los 23,170 mdd registrados en 2008.
- En lo referente al precio del petróleo, éste se ubicó al cierre del año en 69.75 dólares por barril para el continente americano, mientras que en Europa y el Lejano Oriente alcanzó los 69.38 y 71.56, respectivamente.
- Por lo que se refiere a las finanzas públicas, el déficit presupuestal fue de 275,291.7 millones de pesos, al finalizar el año.
- En lo que respecta a las ventas del sector automotriz, éstas alcanzaron en 2009 los 742,612 vehículos, una caída del 30 por ciento contra 2008.
- Para BANXICO, y con base en una encuesta relacionada con la posibilidad de compra de bienes tales como muebles, televisores, etcétera, ésta cayó en un 23 por ciento para el último año y en un 48 por ciento, si la comparamos a partir de enero de 2008.

En conclusión, se observó una mayor caída en el PIB frente a países como Chile, Argentina y Brasil<sup>2</sup>. Por otro lado, es de poner atención a la disminución observada en la IED, del 50 por ciento, y en el incremento en el déficit presupuestal.

<sup>1</sup> PIB a precios de mercado, flujos constantes, base 2003.

<sup>2</sup> The Economist, Diciembre 2009. Fuente: Banco de México, cierre 2009.

### 3. Estructura Operativa

#### 3.1. Promoción

##### ***Distribución de material informativo***

En 2009 se distribuyeron 2,608,350 piezas de material promocional entre carteles, volantes y trípticos de campañas como "Centro de Trabajo (sabias que puedes dar a tus empleados...)", "Consulta de estado de cuenta", "¡Acércate 1, el FONACOT te echa la mano!", "Tu tarjeta FONACOT siempre contigo", "Te borramos el 30%, reestructura", trípticos para Centros de Trabajo y Distribuidores y calcomanías para Establecimientos Comerciales, entre otras.

##### **Programas para Incentivar el Otorgamiento del Crédito**

##### ***Uso de Medios Electrónicos para Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales***

Se incrementó la participación en el portal para Establecimientos Comerciales, mediante el que pueden conocer el estado de cuenta de todas sus ventas con crédito FONACOT, y en diciembre se le incorporó la herramienta de ejercicio electrónico, que empezó a promoverse con Establecimientos como Wal Mart, Soriana y Home Depot, quienes una vez que terminen sus desarrollos tecnológicos empezarán a trabajar bajo ese esquema. Asimismo, el portal de cadenas productivas de Nacional Financiera (NAFIN) para el pago de facturas antes de la fecha programada, sigue siendo un instrumento muy utilizado.

También se realizaron trámites de preafiliación de Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales, para registrar sus datos en el CREDERE y después acudir a la dirección FONACOT correspondiente para entregar documentación y concretar su afiliación.

Se continúa con el programa de difusión masiva del Portal de Cobranza Multibancos y la capacitación a los Centros de Trabajo afiliados por parte de las direcciones regionales, estatales y de plaza, con lo que se ha incrementado la obtención de cédulas de altas y pagos en forma electrónica.

##### ***Ferias y Convenciones***

Las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza llevaron a cabo las siguientes exposiciones:

##### **FERIAS Y EXPOSICIONES POR REGIÓN**

Región	Total Regional
Metropolitana	37
Centro	92
Norte	23
Noreste	31
Occidente	91
Sureste	43
<b>Gran Total</b>	<b>317</b>

Fuente: Subdirección General de Operación

##### ***Programa de Participación de Establecimientos Comerciales Afiliados en la Autorización de Crédito FONACOT***

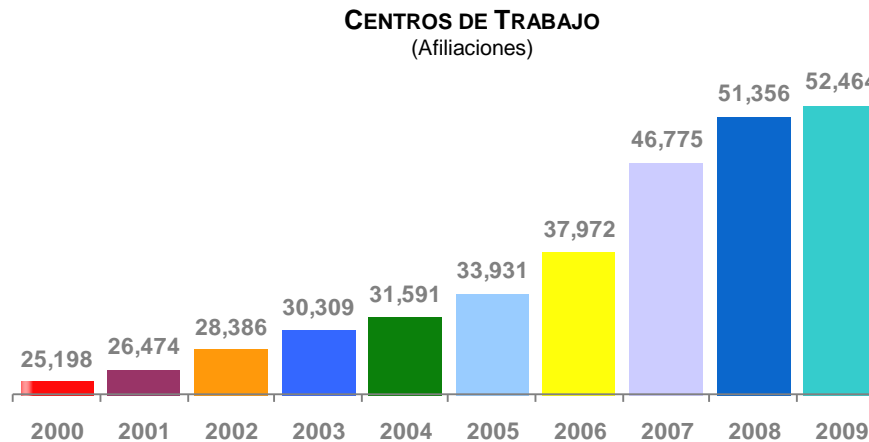
De acuerdo con la estrategia para multiplicar las ventanillas de trámite del crédito FONACOT, al 31 de diciembre, 288 Establecimientos Comerciales ya autorizan créditos desde su punto de venta, lo que representa 394 sitios de atención a usuarios, en los cuales se autorizó un importe de 737 millones 276 mil 313 pesos en 2009.

#### 3.2. Afiliación

## Centros de Trabajo

Durante el 2009 se logró la afiliación de 3 mil 617 Centros de Trabajo (*ver anexo No. 12.6*), entre los que destacan los siguientes:

- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.
- Comisión Estatal de Reservas Territoriales.
- NAFIN, S.N.C. Fiduciaria Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural.
- Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas de México, ISSFAM.
- Instituto de Protección al Ahorro Bancario, IPAB.
- Servicio de Administración y Enajenación de Bienes, SAE.
- INAPESCA.
- Contaduría Mayor de Hacienda de la Asamblea del Distrito Federal.
- Instituto de Educación Media Superior del Distrito Federal.
- BANRURAL.
- Atento Servicio.
- Havas Media.



Nota: Se incluyen nuevas afiliaciones y bajas de Centros de Trabajo.  
Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

## Micrositio de Centros de Trabajo

En mayo se puso a disposición del personal del Instituto en la intranet, la sección Micrositios, cuya finalidad es concentrar información, circulares, documentos, formatos e instrucciones de trabajo, entre otros, relacionados con Centros de Trabajo.

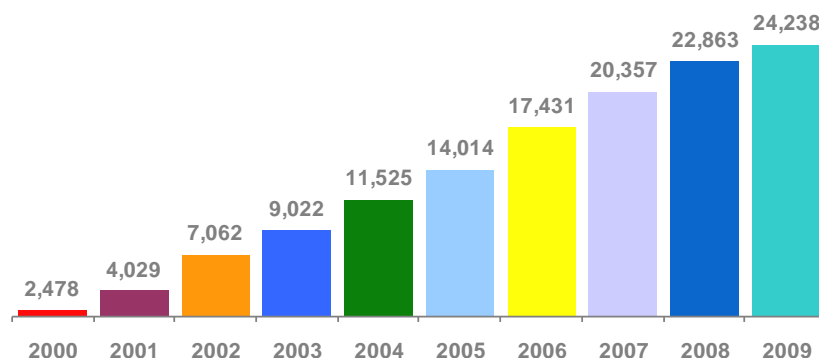
## Establecimientos Comerciales

Durante el 2009 se logró la afiliación de un total de 2,725 Establecimientos Comerciales, (*ver anexo No. 12.7*), destacando a los siguientes:

- Tiendas Sanborn's.
- Tiendas CHEDRAUI.
- Universidad Iberoamericana de Puebla.
- Universidad Latinoamericana.
- Campañas de Prevención e Información Médica Previtá.
- Nueva Escuela Justo Sierra.

- Aceros México.
- Auto Todo Mexicana.

**ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES  
(Afiliaciones)**



Nota: Se incluyen nuevas afiliaciones y bajas de Establecimientos Comerciales.  
Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

### 3.3. Otorgamiento de Crédito

Se otorgaron un total de 569,811 créditos, que representó un avance del 88.8 por ciento respecto a la meta establecida de 642,000 créditos. El monto financiado ascendió a 3,642.0 millones de pesos, lo que representó un cumplimiento del 84.7 por ciento respecto a la meta establecida de 4,300.0 millones de pesos para el periodo señalado. (Ver anexos 12.3 y 12.4)

**REAL ACUMULADO VS. META**

Créditos Ejercidos	Meta	Real	Avance Porcentaje
Importe (Miles de pesos)	4,300,000.2	3,641,979.9	84.7
Número	642,000	569,811	88.8

Nota: Estas metas fueron aprobadas en la Décimo Cuarta Sesión de Consejo Directivo.  
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

El valor promedio del crédito se ubicó en 6,391.6 pesos, que representó una disminución de 16.4 por ciento en términos nominales, con respecto al valor promedio del 2008, que fue de 7,644.0 pesos.

**COMPARATIVO DE CRÉDITOS EJERCIDOS**

Enero-Diciembre	2008	2009	Variación Porcentaje
Importe (Miles de pesos)	6,916,155.6	3,641,979.9	-47.3
Número	904,782	569,811	-37.0

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

**IMPORTE**

(Miles de pesos)

2009	Meta	Real	Avance Porcentaje	Diferencia Real vs Meta	Importe Promedio
Enero	439,761.3	440,295.6	100.1	534.3	6,198.7
Febrero	370,554.3	329,029.8	88.8	-41,524.5	7,409.7
Marzo	330,204.6	353,999.6	107.2	23,795.0	7,687.0
Abril	349,659.5	256,899.7	73.5	-92,759.8	6,850.8
Mayo	363,047.3	270,740.8	74.6	-92,306.5	6,347.7
Junio	329,215.1	285,672.5	86.8	-43,542.6	6,426.8
Julio	369,250.2	287,383.6	77.8	-81,866.6	6,455.7
Agosto	333,987.3	257,759.3	77.2	-76,228.0	6,279.3
Septiembre	321,382.3	243,834.8	75.9	-77,547.5	6,014.4
Octubre	382,582.1	248,307.3	64.9	-134,274.8	6,188.0
Noviembre	318,050.5	271,702.0	85.4	-46,348.5	5,997.6

Diciembre	392,305.7	396,354.9	101.0	4,049.2	5,490.7
<b>Total</b>	<b>4,300,000.2</b>	<b>3,641,979.9</b>	<b>84.7</b>	<b>-658,020.3</b>	<b>6,391.6</b>

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

**EVOLUCIÓN MENSUAL DE CRÉDITOS EJERCIDOS**

2009 Mes	Número Meta	Real	Avance Porcentaje	Diferencia Real Vs Meta
Enero	66,529	71,030	106.8	4,501
Febrero	52,401	44,405	84.7	-7,996
Marzo	46,562	46,052	98.9	-510
Abril	50,956	37,499	73.6	-13,457
Mayo	53,841	42,652	79.2	-11,189
Junio	47,314	44,450	93.9	-2,864
Julio	54,130	44,516	82.2	-9,614
Agosto	50,955	41,049	80.6	-9,906
Septiembre	49,140	40,542	82.5	-8,598
Octubre	58,020	40,127	69.2	-17,893
Noviembre	48,050	45,302	94.3	-2,748
Diciembre	64,102	71,187	112.6	8,085
<b>Total</b>	<b>642,000</b>	<b>569,811</b>	<b>88.8</b>	<b>-72,189</b>

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

El comportamiento del otorgamiento por cada Dirección Regional se aprecia en el siguiente cuadro, cuya información se presenta completa en el *anexo No. 12.5*.

**PARTICIPACIÓN POR DIRECCIÓN REGIONAL  
CRÉDITOS EJERCIDOS**

Dirección Comercial	Número			Importe (Miles de pesos)		
	2008	2009	Var%	2008	2009	Var %
Metropolitana	115,817	72,163	-37.7	1,063,191.1	537,765.0	-49.4
Centro	115,002	68,147	-40.7	1,011,960.5	525,665.2	-48.1
Noreste	146,093	92,885	-36.4	1,162,604.2	607,479.7	-47.7
Norte	248,773	166,856	-32.9	1,612,072.6	920,187.9	-42.9
Occidente	151,798	93,705	-38.3	1,030,554.7	506,454.9	-50.9
Sureste	126,939	75,790	-40.3	1,032,650.4	542,631.3	-47.5
Oficinas Centrales	360	265	-26.4	3,122.3	1,795.9	-42.5
<b>Total Nacional</b>	<b>904,782</b>	<b>569,811</b>	<b>-37.0</b>	<b>6,916,155.6</b>	<b>3,641,979.9</b>	<b>-47.3</b>

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

**Aspectos Relevantes para el Otorgamiento**

**Tasas de Financiamiento**

A partir de marzo entró en operación un nuevo esquema de tasas de financiamiento y plazos para el otorgamiento de crédito FONACOT, con el propósito procurar un menor sobreendeudamiento de los trabajadores, para lo que considera tasas diferenciadas por nivel de endeudamiento del trabajador solicitante de crédito. Un principio básico de este esquema consiste en que a menor nivel de endeudamiento y menor plazo, la tasa de financiamiento que se cobra es menor.

Asimismo, el Consejo Directivo determinó suspender el otorgamiento de crédito a plazos mayores a 24 meses con excepción del crédito con condiciones especiales para automóviles, cuyo plazo puede extenderse hasta 36 meses, con tasas preferenciales.

Las tasas de financiamiento aplicables y condiciones básicas del esquema son:

**PRODUCTOS Y PLAZOS VIGENTES A PARTIR DEL 27 DE MARZO DE 2009**

Producto	111	112	150
----------	-----	-----	-----

Plazo en meses	Tasa Anual	Tasa Anual	Tasa Anual
6	20.00	20.00	18.00
9	20.00	20.00	18.00
12	22.50	22.50	20.25
18	27.50	27.50	24.75
24	32.50	32.50	29.25
36	SUSPENDIDO	SUSPENDIDO	SUSPENDIDO
<b>Descripción</b>	Aplican para todas las Líneas Y Productos del Cuadro Básico (excepto productos 150). Aplica para F2 y Tarjeta.	Aplica sólo para Vehículos Automotores (Autos Nuevos y Semi Nuevos, Motocicletas), Ganado, Capacitación y Formación Educativa. Únicamente en F2.	Aplica sólo para Paquetes IMEVI Únicamente en F2. Incluye Descuento de 10 por ciento sobre las tasas normales.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Por su parte el Programa de Financiamiento a Largo Plazo para Formación Educativa mantuvo la tasa de 14 por ciento y un plazo de hasta 12 años.

A partir del mes de abril se eliminó el descuento de 10 por ciento sobre las tasas normales para paquetes IMEVI (producto 150). De esta manera, las tasas de financiamiento de este producto se homologaron con las de los productos convencionales.

En septiembre inició en producción plena el esquema de tasas y plazos diferenciados por nivel de endeudamiento antes referido.

En noviembre, el Consejo Directivo autorizó un nuevo producto mediante el cual se aplica una tasa de financiamiento del 10 por ciento para el nivel de endeudamiento de 10 por ciento y un plazo de seis meses.

**TASAS Y PLAZOS VIGENTES A PARTIR DEL 12 DE NOVIEMBRE DE 2009**

Las tasas y plazos vigentes desde el 12 de noviembre de 2009 son los que se muestran en el siguiente cuadro:

Nivel de Endeudamiento (Porcentaje)	Plazos				
	6	9	12	18	24
	Tasas de Financiamiento (Porcentaje)				
10.00	10.00	15.00	17.50	22.50	27.50
15.00	17.50	17.50	20.00	25.00	30.00
20.00	20.00	20.00	22.50	27.50	32.50

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### Manual de Crédito del Instituto FONACOT

En septiembre el Consejo Directivo aprobó el Manual de Crédito, cuyos principales objetivos son:

- Concentrar en un único documento las reglas, políticas, procesos, metodologías, procedimientos e instrucciones para la originación y administración del Crédito FONACOT.
- Lograr la unicidad de conceptos, ya que al presentar en forma ordenada por tema los diferentes aspectos del Crédito FONACOT, se evita la duplicidad de conceptos que por necesidad se repiten en reglas, políticas, manuales y procedimientos cuando éstos se encuentran dispersos en varios documentos.
- Privilegiar su implementación y aplicación en forma sencilla y eficaz por parte de aquellos funcionarios y empleados del Instituto que tienen contacto directo con los Centros de Trabajo, Establecimientos Comerciales y trabajadores.

### Crédito FONACOT para la adquisición de Vehículos

Para la adquisición de vehículos automotores, se empezó a ofrecer en octubre lo siguiente:



### Producto 111

- Las tasas de financiamiento son las normales (10 al 32.5 por ciento anual).
- No es necesario requerir la factura ni el seguro.
- En los automóviles no hay límite de antigüedad, las motocicletas deberán ser nuevas.
- Plazos de seis a 24 meses.

### Producto 113

En septiembre inició un nuevo producto de financiamiento para vehículos, con tasas preferenciales y plazos hasta de 36 meses. Con las siguientes condiciones:

Adquisición de Vehículos	Plazos				
	6	12	18	24	36
Tasas de Financiamiento	15.00%	15.50%	16.00%	17.00%	17.50%

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

- Financiamiento hasta del 75 por ciento del valor de la factura del vehículo.
- Se requiere retener la factura, así como un seguro a favor del Instituto, financiado con crédito FONACOT (producto 117) y contrato prenda.
- La antigüedad del vehículo en el caso de automóviles es de máximo tres años y para el caso de motocicletas deben ser nuevas.

### **Otros Aspectos Relevantes para el Otorgamiento**

#### ***Preafiliación por Internet***

En noviembre se liberó la opción de preafiliación por Internet para los trabajadores, con la que pueden registrar su información en Internet, misma que queda almacenada en el sistema de crédito, para ser validada al momento de completar su afiliación en las oficinas de Instituto FONACOT. Al cierre de diciembre se registraron 11,803 ingresos al portal, y de éstos habían completado su afiliación en las oficinas del Instituto un total de 5,458 trabajadores.

#### ***Programa de Apoyo al Desendeudamiento de Trabajadores***

En diciembre inició la operación del Programa de Apoyo al Desendeudamiento de Trabajadores con la Banca, producto del trabajo conjunto de la Asociación de Bancos de México (ABM), instituciones bancarias asociadas y el Instituto FONACOT, con el propósito de apoyar a los deudores de la banca, que a la vez fueran sujetos del Crédito FONACOT, y que por diversas circunstancias presentaban atrasos en sus pagos por créditos bancarios.

Para tener un marco de referencia legal y operativo, se firmaron convenios, primero con la ABM y posteriormente con Banamex, BBVA Bancomer y HSBC. Con el resto de instituciones bancarias se continúa en el proceso de formalización de los convenios de colaboración. Las principales características del programa son:

- Que el acreditado de la banca esté trabajando bajo un contrato permanente en un Centro de Trabajo afiliado al Instituto, con una antigüedad mínima de un año.
- Que el trabajador sea titular de uno o más adeudos de tarjeta de crédito o préstamos personales, con atraso en sus pagos.
- Que el crédito FONACOT que en su caso se otorgue sea suficiente para liquidar totalmente al menos uno de los adeudos.

Para su operación aplican las mismas tasas y plazos que los créditos convencionales.

### **Convenio de colaboración Instituto FONACOT-ISSSTE**

En diciembre se establece un convenio de colaboración con el ISSSTE para apoyar el desendeudamiento de trabajadores del apartado B del Artículo 123 Constitucional, como parte de la iniciativa presidencial para apoyar a los trabajadores que se vieron afectados por la crisis económica y que por diversas razones tuvieron dificultades para hacer frente a los pagos por adeudos contratados con instituciones bancarias, por lo que participan el Instituto FONACOT, el ISSSTE y la banca comercial. Las principales características del programa son:

- Ser trabajador de estructura al servicio del Estado, con un año mínimo de antigüedad o pensionado.
- Ser titular de uno o más adeudos de tarjeta de crédito, con atraso en sus pagos.
- El crédito otorgado deberá ser suficiente para liquidar totalmente al menos uno de los adeudos.
- La tasa de interés es del 14 por ciento anual sobre saldos insolutos.
- Plazos de 12, 24, 36 o 48 quincenas.
- Los bancos participantes deberán estar afiliados al FONACOT.

En un principio este Programa se estará gestionando con los trabajadores del propio ISSSTE y posteriormente con los de otras dependencias.

### **Programa de Financiamiento de Largo Plazo para Formación Educativa**

Opera desde 2008 y tiene las siguientes características:

- Contempla estudios de licenciatura, maestría y doctorado.
- El plazo máximo para pagar es de 12 años para licenciatura y de cinco años para maestría o doctorado.
- Tasa de interés fija del 14 por ciento anual.

**PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO DE LARGO PLAZO PARA FORMACIÓN EDUCATIVA**

Créditos Ejercidos	2008	2009	Variación Porcentual
Número	39	96	146.15
Importe	1,746,246.72	4,184,376.55	139.62

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### **3.4. Tarjeta del Crédito FONACOT**

En el segundo semestre se inició el nuevo programa de entrega de tarjeta FONACOT, la cual ha diferencia de los años anteriores en que la tarjeta se enviaba al domicilio del trabajador, se entrega directamente en cada oficina FONACOT, con las siguientes ventajas:

- Reducción en el monto a erogarse por concepto del envío de la tarjeta, ya que no se entregará en el domicilio del trabajador.
- Contar con la seguridad de que la tarjeta se está entregando al trabajador que se presenta a solicitar su crédito.
- Ahorro en el costo de almacenamiento de los expedientes que son enviadas para su resguardo a la empresa Sistemas de Archivos de México.

Este nuevo proceso provocó que durante el último cuatrimestre el porcentaje de ejercicio con la tarjeta fuera del 29 por ciento y específicamente en diciembre, del 36 por ciento.

### 3.5. Recuperación de Recursos

El Instituto emitió a los Centros de Trabajo un importe de cobranza por 7,996.5 millones de pesos, de los cuales 7,460.4 millones de pesos correspondieron a la emisión normal y 536.1 millones a la especial de créditos reinstalados. Al cierre de 2009 la cobranza de la emisión a Centros de Trabajo alcanzó un porcentaje del 87.6 por ciento. No obstante, con los requerimientos de pagos atrasados se generó una recuperación adicional de 82.6 millones de pesos, ese porcentaje se eleva al 88.6 por ciento del valor total emitido.

#### AVANCE EN LA RECUPERACIÓN DE LA EMISIONES

(Millones de pesos)

Emisión Total		Ingresos Totales		Al Corte de Cada Mes		Al Cierre de Diciembre 2009		Variación Absoluta	Variación Porcentual
		Importe	Porcentaje vs Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje vs Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje vs Emisión		
				(A)	(B)	(C)	(D)		
Ene	695.7	626.1	90.0	600.7	86.4%	613.5	88.2	12.7	1.8
Feb	697.2	656.8	94.2	591.4	84.8%	596.1	85.5	4.8	0.7
Mar	710.2	676.0	95.2	600.8	84.6%	607.7	85.6	6.9	1.0
Abr	691.1	663.2	96.0	600.9	86.9%	610.0	88.3	9.2	1.3
May	673.2	650.4	96.6	599.8	89.1%	605.4	89.9	5.6	0.8
Jun	669.2	664.4	99.3	589.3	88.1%	597.5	89.3	8.2	1.2
Jul	661.0	656.8	99.4	580.1	87.8%	588.7	89.1	8.6	1.3
Ago	650.9	616.0	94.6	580.3	89.2%	589.8	90.6	9.5	1.5
Sep	656.4	626.4	95.4	570.3	86.9%	578.3	88.1	8.0	1.2
Oct	641.0	620.6	96.8	567.5	88.5%	572.9	89.4	5.4	0.8
Nov	631.7	607.8	96.2	568.8	90.0%	572.7	90.7	3.9	0.6
Dic	618.8	643.7	104.0	554.0	89.5%	554.0	89.5	0.0	0.0
<b>Ene-Dic 09</b>	<b>7,996.4</b>	<b>7,708.1</b>	<b>96.4</b>	<b>7,004.0</b>	<b>87.6%</b>	<b>7,086.6</b>	<b>88.6</b>	<b>82.6</b>	<b>1.0</b>

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

#### EMISIÓN ESPECIAL DE CRÉDITOS REINSTALADOS

(Millones de pesos)

Mes	Emisión	Recuperación	Diferencia
Enero	54.8	15.2	39.6
Febrero	52.3	12.9	39.4
Marzo	64.8	19.4	45.4
Abril	40.3	13.1	27.2
Mayo	38.9	13.7	25.2
Junio	43.1	13.9	29.2
Julio	39.9	13.2	26.6
Agosto	39.8	13.1	26.6
Septiembre	52.6	17.0	35.6
Octubre	36.9	12.8	24.1
Noviembre	40.5	14.0	26.5
Diciembre	32.2	10.9	21.3
<b>Ene-Dic 2009</b>	<b>536.1</b>	<b>169.1</b>	<b>366.9</b>

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

La reinstalación de créditos<sup>3</sup> generó recursos adicionales por 169.1 millones de pesos.

### Programas Especiales de Cobranza

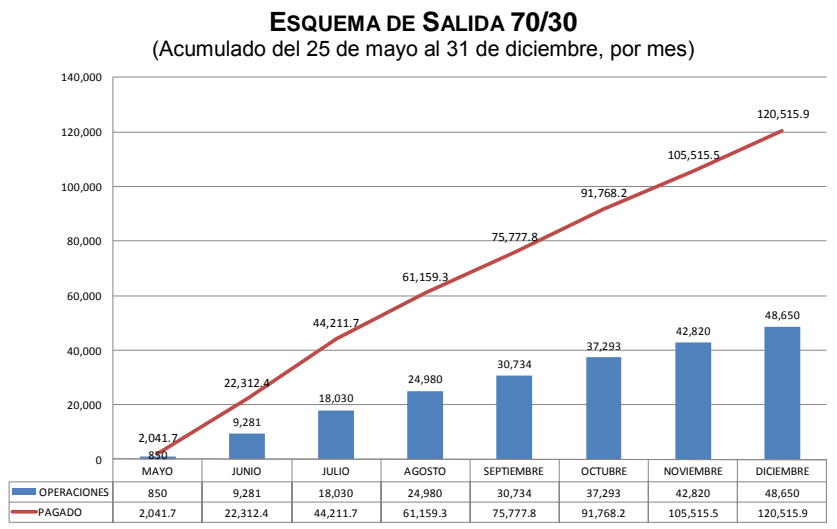
#### Plan de Salida 70-30

El Plan de Salida 70-30 dio inicio en mayo y consiste en que si el trabajador paga el 70 por ciento de su saldo insoluto en una sola exhibición, el Instituto le condona la mora y le hace

<sup>3</sup> Los créditos reinstalados corresponden a aquellos trabajadores que perdieron su relación laboral con el patrón al amparo del cual obtuvieron su crédito y que al buscar el en la base de datos del IMSS, los ubica en un nuevo Centro de Trabajo afiliado al Instituto FONACOT, y se agregan a la cédula de notificación de altas y pagos para que su nuevo Centro de Trabajo inicie la retención del adeudo vía nómina.

una quita del 30 por ciento restante.<sup>4</sup> En caso de que el crédito de referencia se encuentre cedido a un despacho de cobranza, el trabajador pagará el 10 por ciento de los gastos de cobranza sobre el importe real pagado, en comparación con el 20 por ciento que debería cubrir de no existir este plan. Con lo anterior los créditos quedan liquidados en su totalidad.

Bajo este plan se liquidaron 48,650 créditos por 199.9 millones de pesos. De ese monto, el ingreso que recibió el Instituto fue de 120.5 millones de pesos, y los restantes 79.4 millones corresponden al porcentaje de quita, intereses moratorios y gastos de cobranza condonados.



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### **Plan de Salida 20-20-20**

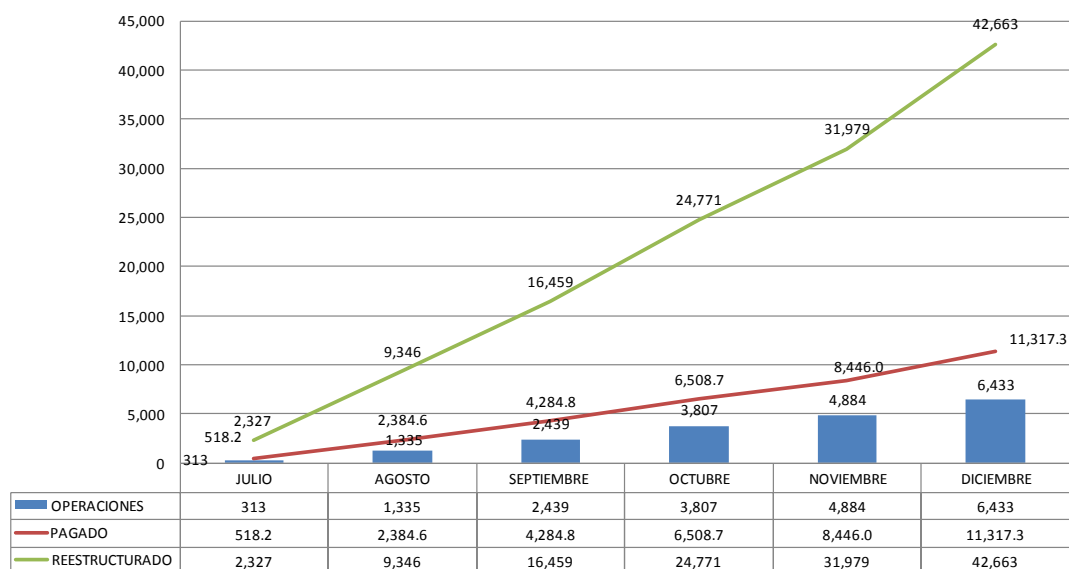
En julio se instrumentó un nuevo plan denominado 20-20-20, que consiste en que si el trabajador paga en una sola exhibición el 20 por ciento de su saldo insoluto, el Instituto le condona la mora del saldo y le reestructura el adeudo restante para que sea pagado en 20 mensualidades sin intereses con un descuento del 20 por ciento por cada pago oportuno.<sup>5</sup> En caso de que el crédito de referencia se encuentre cedido a un despacho de cobranza, el trabajador paga el 10 por ciento de los gastos de cobranza sobre el importe real pagado, en comparación con el 20 por ciento que debería cubrir de no existir el plan.

A este plan se han adherido 6,433 créditos por un importe de 54.0 millones de pesos. De este monto, como pago inicial ingresaron al Instituto FONACOT 11.3 millones de pesos. El restante corresponde a las reestructuras de saldos pendientes por liquidar. El monto acumulado recibido por concepto de pagos subsecuentes de los créditos que se acogieron a este plan asciende a 4.0 millones de pesos.

**ESQUEMA DE SALIDA 20-20-20**  
(Acumulado del 13 de julio al 31 de diciembre de 2009, por mes)

<sup>4</sup> El plan 70/30 aplica para todos aquellos trabajadores que han causado baja de su Centro de Trabajo. La baja debe estar registrada en el sistema de crédito del Instituto, incluyendo créditos reestructurados.

<sup>5</sup> El plan 20 20 20 aplica para todos aquellos trabajadores que han causado baja de su Centro de Trabajo. La baja debe estar registrada en el sistema de crédito del Instituto, incluyendo créditos reestructurados.

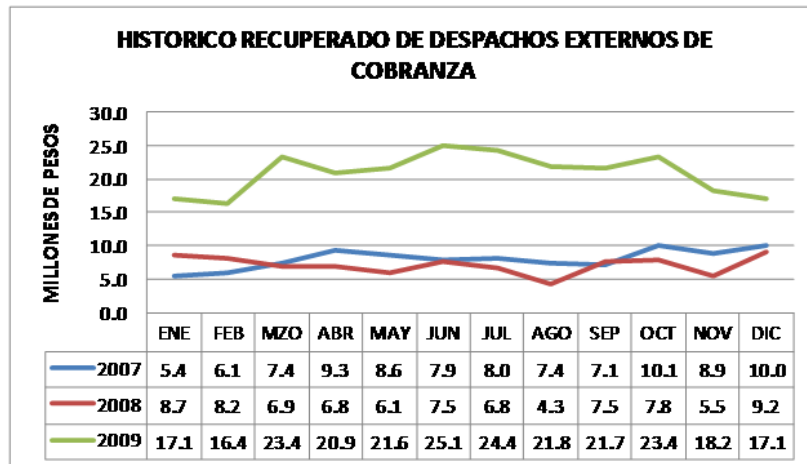


Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### Despachos Externos de Cobranza

Durante el primer trimestre se depuraron los despachos externos de cobranza, en conjunto con controles de asignación de cartera, permitió que a diciembre se alcanzaran niveles de cartera cedida a despachos de 81.5 por ciento. Como resultado, la recuperación por despachos ascendió a 251.0 millones de pesos.

#### HISTÓRICO RECUPERADO POR DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### Otras Mejoras a los Programas Especiales de Cobranza

Con el objeto de ampliar la cobertura de los planes de salida a aquellos trabajadores cuyo domicilio se localiza fuera de las ciudades o localidades en las cuales el Instituto tiene presencia, se desarrolló un mecanismo para que dichos trabajadores puedan efectuar la liquidación de sus créditos en sucursales bancarias mediante referencia bancaria. Actualmente esta funcionalidad se encuentra operativa para el Plan de Salida 70-30.

Por otro lado, se dotó a los despachos externos de cobranza con un acceso vía Internet (AVI) a la funcionalidad de reestructuras en el sistema CREDERE, que les permite ofrecer y concretar reestructuras de créditos, ampliando así la cobertura de trabajadores.

### Portal de Cobranza

El Portal de Cobranza se ha consolidado y es utilizado principalmente para colocar circulares, reportes y bases de datos que permiten a las direcciones planear, estructurar y ejecutar de manera más efectiva sus estrategias de recuperación por tipo de cartera.

#### PRINCIPALES REPORTES GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE COBRANZA

- Cartera atrasada con y sin Centro de Trabajo.
- Cartera vigente sin Centro de Trabajo.
- Cartera cedida y no cedida.
- Cédulas con pago cero.
- Cédulas con pagos menores al 90 por ciento.
- Cédulas pagadas no aplicadas.
- Centros de Trabajo no afiliados.
- Medio de pago de Centros de Trabajo.
- Reestructuras de crédito (con pago y sin pago).
- Condonación de intereses moratorios.
- Créditos con pago cero.
- Bajas de créditos.

### 3.6. Centro de Atención Telefónica (CAT)

El porcentaje de llamadas atendidas disminuyó un 25.6 por ciento con respecto a 2008.

#### DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS

Tipo	2008				2009				Variación 2009 vs. 2008
	Atendidas		Total	Porcentaje de participación	Atendidas		Total	Porcentaje de participación	
	Agente	IVR			Agente	IVR			
Consultas	558,489	157,645	716,134	99.999	447,594	84,957	532,551	100	-25.6%
Quejas	6	0	6	0.001	0	0	0	0	-100.0%
<b>Total</b>	<b>558,495</b>	<b>157,645</b>	<b>716,140</b>	<b>100</b>	<b>447,594</b>	<b>84,957</b>	<b>532,551</b>	<b>100</b>	<b>-25.6%</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

#### CONSULTAS MENSUALES

Período	2008	Porcentaje de participación	2009	Porcentaje de participación	Variación 2009 vs. 2008
Enero	57,868	8.1	60,963	11.4	5.3%
Febrero	42,701	6.0	42,579	8.0	-0.3%
Marzo	40,193	5.6	46,304	8.7	15.2%
Abril	51,205	7.2	43,309	8.1	-15.4%
Mayo	61,214	8.5	37,982	7.1	-38.0%
Junio	62,957	8.8	35,846	6.7	-43.1%
Julio	75,186	10.5	35,005	6.6	-53.4%
Agosto	62,547	8.7	40,785	7.7	-34.8%
Septiembre	61,778	8.6	40,547	7.6%	-34.4%
Octubre	65,410	9.1	45,148	8.5	-31.0%
Noviembre	64,537	9.0	45,507	8.5	-29.5%
Diciembre	70,538	9.8	58,576	11.0	-17.0%
<b>Total</b>	<b>716,134</b>	<b>100.0</b>	<b>532,551</b>	<b>100.0</b>	<b>-25.6%</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

#### E-MAILS

Período	2008	Porcentaje de participación	2009	Porcentaje de participación	Variación 2009 vs. 2008
Enero	194	5.3	1,516	9.5	681.4%
Febrero	256	7.0	1,037	6.5	305.1%

Marzo	163	4.4	1,480	9.3	808.0%
Abril	470	12.8	1,454	9.1	209.4%
Mayo	237	6.5	1,500	9.4	532.9%
Junio	257	7.0	1,504	9.5	485.2%
Julio	210	5.7	1,934	12.2	821.0%
Agosto	100	2.7	1,777	11.2	1677.0%
Septiembre	529	14.4	1,334	8.4	152.2%
Octubre	505	13.8	1,157	7.3	129.1%
Noviembre	359	9.8	513	3.2	42.9%
Diciembre	389	10.6	698	4.4	79.4%
<b>TOTAL</b>	<b>3,669</b>	<b>100.0</b>	<b>15,904</b>	<b>100.0</b>	<b>333.5%</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**CHATS**

Período	2008	Porcentaje de participación	2009	Porcentaje de participación	Variación 2009 vs. 2008
Enero	4,320	6.9	6,244	10.6	44.5%
Febrero	3,807	6.1	5,113	8.7	34.3%
Marzo	3,651	5.8	5,563	9.4	52.4%
Abril	4,379	7.0	4,535	7.7	3.6%
Mayo	5,034	8.0	4,965	8.4	-1.4%
Junio	5,011	8.0	5,059	8.6	1.0%
Julio	6,112	9.7	5,386	9.1	-11.9%
Agosto	5,619	8.9	6,071	10.3	8.0%
Septiembre	6,519	10.4	5,679	9.6	-12.9%
Octubre	6,755	10.8	4,633	7.8	-31.4%
Noviembre	6,054	9.6	2,867	4.9	-52.6%
Diciembre	5,547	8.8	2,939	5.0	-47.0%
<b>TOTAL</b>	<b>62,808</b>	<b>100.0</b>	<b>59,054</b>	<b>100.0</b>	<b>-6.0%</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

El CAT se con un de 73 de trabajo, junio sólo

atendió promedio estaciones en mayo y se operó

con 60 y de julio a diciembre con 70. Se brindó información y se realizaron encuestas telefónicas para evaluar el impacto de la campaña de publicidad y promoción y la calidad en los servicios de afiliación y autorización, reestructura de créditos, afiliación de empresas y distribuidores, pagos directos de trabajadores sin Centro de Trabajo y pagos vía portal.

También se realizaron llamadas para validar referencias de trabajadores que han adquirido su tarjeta FONACOT y aquellos que ejercieron créditos que suman un capital igual o superior a los 50 mil pesos o uno solo con importe igual o superior a dicho capital; de recordación de pago a trabajadores dados de baja de su Centro de Trabajo y para invitar a trabajadores que liquidaron su crédito para volverlo a obtener.

El CAT brinda apoyo a la cobranza institucional, designando entre 20 y 25 estaciones de trabajo que, mediante un script, efectúan llamadas a trabajadores para invitarlos a liquidar o reestructurar sus créditos con saldo deudor.

**LLAMADAS DE COBRANZA**



Período	2008			2009		
	Llamadas realizadas	Trabajadores contactados	% llamadas contactadas	Llamadas realizadas	Trabajadores contactados	% llamadas contactadas
Enero	0	0	0	97,008	16,502	17.0
Febrero	0	0	0	146,913	18,576	12.6
Marzo	0	0	0	125,803	16,541	13.1
Abril	146,419	47,003	32.1	124,018	15,798	12.7
Mayo	30,909	18,554	60.0	117,919	13,130	11.1
Junio	49,079	13,741	28.0	97,859	11,777	12.0
Julio	15,187	5,626	37.0	126,687	15,520	12.3
Agosto	54,990	9,163	16.7	80,807	11,695	14.5
Septiembre	176,933	29,570	16.7	40,727	7,258	17.8
Octubre	171,431	27,721	16.2	58,286	10,783	18.5
Noviembre	133,754	16,053	12.0	69,598	15,312	22.0
Diciembre	43,175	6,644	15.4	85,668	13,516	15.8
<b>Total</b>	<b>821,877</b>	<b>174,075</b>	<b>21.2</b>	<b>1,171,293</b>	<b>166,408</b>	<b>14.2</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

#### CALIFICACIÓN DEL SERVICIO QUE OFRECE EL CAT

Calificación	1er. Trimestre		2do. Trimestre		3er. Trimestre		4to. Trimestre		Total	Porcentaje
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%		
Muy bueno	233	32.63	226	31.70	175	25.07	233	32.27	867	30.45
Bueno	385	53.92	421	59.05	427	61.17	395	54.71	1,628	57.18
Regular	72	10.08	51	7.15	76	10.89	77	10.66	276	9.69
Malo	18	2.52	11	1.54	17	2.44	15	2.08	61	2.14
Muy malo	6	0.84	4	0.56	3	0.43	2	0.28	15	0.53
<b>Totales</b>	<b>714</b>	<b>100</b>	<b>713</b>	<b>100</b>	<b>698</b>	<b>100</b>	<b>722</b>	<b>100</b>	<b>2,847</b>	<b>100</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

#### SOLUCIÓN DE DUDAS O PROBLEMÁTICA A TRAVÉS DEL CAT

Solución	1er. Trimestre		2do. Trimestre		3er. Trimestre		4to. Trimestre		Total	Porcentaje
	Casos	%	Casos	%	Casos	%	Casos	%		
Sí	569	79.69	581	81.49	540	77.36	602	83.38	2,292	80.51
No	145	20.31	132	18.51	158	22.64	120	16.62	555	19.49
<b>Totales</b>	<b>714</b>	<b>100</b>	<b>713</b>	<b>100</b>	<b>698</b>	<b>100</b>	<b>722</b>	<b>100</b>	<b>2,847</b>	<b>100</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

## 4. Estructura Financiera

### 4.1. Situación Presupuestal

El presupuesto original para el gasto corriente autorizado al Instituto FONACOT por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para el ejercicio 2009 fue por 1,185.3 millones de pesos, 1.3 por ciento inferior al presupuesto del periodo precedente.

#### PRESUPUESTO ORIGINAL AUTORIZADO 2009

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto		Variación	
	2009	2008	Monto	Porcentaje
Emolumentos y otras prestaciones	529.3	502.5	26.8	5.3
Otros gastos de administración	557.0	533.7	23.3	4.4
<b>Gasto de operación Estado de Resultados</b>	<b>1,086.3</b>	<b>1,036.2</b>	<b>50.1</b>	<b>4.8</b>
Erogaciones diferidas	99.0	165.0	-66.0	-40.0
<b>Total</b>	<b>1,185.3</b>	<b>1,201.2</b>	<b>-15.9</b>	<b>-1.3</b>

Fuente: Subdirección General de Administración



En cumplimiento con los Lineamientos de austeridad, racionalidad, disciplina y control del ejercicio presupuestario 2009, emitidos por la SHCP, el presupuesto fue reducido en 110.1 millones de pesos en el gasto de operación y en 0.5 millones en otros de corriente.

En el rubro de emolumentos y otras prestaciones se aplicó una reducción por austeridad de 5.6 por ciento, por 26.4 millones de pesos, así como una reducción por 41.2 millones de pesos, correspondientes a plazas no ocupadas.

En otros gastos de administración, la reducción aplicada por las disposiciones de austeridad y racionalidad fue de 6.6 por ciento por 42.5 millones de pesos. Adicionalmente, se realizó una transferencia presupuestal de otros gastos de administración al capítulo de deuda pública, por 28.0 millones de pesos, con el objeto de complementar los recursos presupuestales para intereses y comisiones bancarios por el financiamiento obtenido durante el ejercicio fiscal, sin rebasar el techo autorizado. Las reducciones aplicadas ubicaron al presupuesto modificado de gasto corriente, en 1,047.3 millones de pesos.

**PRESUPUESTO ORIGINAL MODIFICADO 2009**

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto 2009			
	Original	Reducciones		Modificado
		Austeridad	Operación	
Emolumentos y otras prestaciones	529.3	-67.6	27.1	488.8
Otros gastos de administración	557.0	-42.5	-38.0	476.5
<b>Gasto de operación Estado de Resultados</b>	<b>1,086.3</b>	<b>-110.1</b>	<b>-10.9</b>	<b>965.3</b>
Erogaciones diferidas	99.0		-17.0	82.0
<b>Total</b>	<b>1,185.3</b>	<b>-110.1</b>	<b>-27.9</b>	<b>1,047.3</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

**Gasto**

En apego al Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2009 (PEF) y a las disposiciones de racionalidad previstas en el decreto para la operación del Programa de Mediano Plazo, en el Instituto FONACOT se establecieron lineamientos para ejercer el gasto bajo esquemas de austeridad, racionalidad y contención del gasto, sin afectar los programas y metas operativas del Instituto.

Al cierre del ejercicio, el gasto por 747.3 millones de pesos, fue 28.6 por ciento menor respecto al presupuesto modificado de 1,047.3 millones de pesos, y menor en 36.7 por ciento respecto al presupuesto original de 1,185.3.

**EJERCICIO DEL GASTO 2009**

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto Modificado	Gasto Real	Variación	
			Monto	Porcentaje
Emolumentos y otras prestaciones	488.8	403.5	85.3	17.5
Otros gastos de administración	476.4	333.7	142.7	30.0
<b>Gasto de operación</b>	<b>965.3</b>	<b>737.2</b>	<b>228.1</b>	<b>23.6</b>
Erogaciones diferidas	82.0	10.1	71.9	87.6
<b>Total</b>	<b>1,047.3</b>	<b>747.3</b>	<b>300.0</b>	<b>28.6</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

**Emolumentos y Otras Prestaciones**

Los recursos para servicios personales se han administrado acordes con la estructura organizacional, tabulador y presupuesto autorizados, orientados al desempeño de las actividades del Instituto para mejorar y satisfacer la calidad del servicio en el otorgamiento y recuperación del crédito a los trabajadores. El gasto por 403.5 millones de pesos es 17.5 por ciento menor al presupuesto modificado, e incluye el pago de remuneraciones al personal, el aumento del 5.6 por ciento al personal operativo, así como las prestaciones y enteros fiscales respectivos. El menor ejercicio del gasto corresponde principalmente a la implementación paulatina de la reestructura organizacional.

### **Otros Gastos de Administración**

Los recursos para otros gastos de administración y operación y erogaciones diferidas, se han ejercido con sujeción al presupuesto autorizado y bajo esquemas de austeridad y racionalidad, orientados prioritariamente a la administración del crédito.

Lo erogado en otros gastos de administración y erogaciones diferidas ascendió a 343.8 millones de pesos, 38.4 por ciento inferior al presupuesto modificado, ya que refleja el efecto de una menor demanda del crédito por los trabajadores en los rubros asociados con los niveles de otorgamiento y recuperación.

### **Programa de Ahorro**

En el Instituto FONACOT se establecieron lineamientos para ejercer el gasto bajo esquemas de austeridad, racionalidad y contención del gasto sin afectar los programas y metas operativas, conforme con las disposiciones contenidas en el PEF y el Acuerdo para la operación del Programa de Mediano Plazo. El programa de ahorro, a partir del presupuesto original, se estimó en un monto anual de 157.8 millones de pesos, con un cumplimiento del 100 por ciento. (Ver anexo No. 12.2)

#### **PROGRAMA DE RACIONALIDAD Y AHORRO 2009**

(Millones de pesos)

Concepto	Programa Anual de Ahorro	Cumplimiento	
		Monto	Porcentaje
Emolumentos y otras prestaciones	52.0	52.0	100.0
Otros gastos de administración	105.8	105.8	100.0
<b>Total</b>	<b>157.8</b>	<b>157.8</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

Se difundieron acciones que permitieron fomentar el ahorro, contando con la participación del personal para que las acciones impactaran en el buen uso y el ahorro de recursos, de los cuales se destacan los siguientes conceptos:

### **Gastos de operación**

- Agua.- Se mantuvo estricto control para prevenir fugas e integrar equipos ahorradores, así como mantener y reportar un consumo real de agua embotellada.
- Energía eléctrica.- Se conservó el seguimiento del análisis estadístico del consumo, se proporcionó el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos ahorradores; se establecieron horarios para el aire acondicionado, elevadores y áreas de servicios generales, procurando la iluminación y ventilación naturales.

- Telefonía.- Se fortalecieron las acciones para el control de servicio de larga distancia, recuperando el costo de las llamadas personales.

### **Telefonía celular y gasolina**

- Derivado de la constitución del Subsistema Nacional de Información para el Aprovechamiento Sustentable de la Energía, y en seguimiento al protocolo de actividades para la implementación de acciones de eficiencia energética en inmuebles, flotas vehiculares e instalaciones de la Administración Pública Federal de la CONUEE, a partir de agosto se llevó a cabo una reducción del 5 por ciento en el monto asignado a las tarjetas de consumo de gasolina para los vehículos propiedad del Instituto a nivel nacional.
- Con objeto de reducir gasto de telefonía celular, se contrataron los servicios de radiocomunicación; continuó el seguimiento estadístico de consumo por usuario, a fin de que los excedentes de los montos asignados fueran pagados por cada uno.

### **Papelería, artículos de oficina y fotocopiado**

- Se concentró la compra de papelería y útiles de escritorio, con lo que se logró una reducción en el gasto, así como la optimización de los recursos, manteniendo un control más estricto sobre el suministro de materiales de consumo por cada área.
- Se mantuvo en marcha el Programa de Consumo de Papel, mediante el cual el personal continúa con diversas acciones tendientes a la reducción en el uso de hojas al mínimo.
- Se continuó con el uso limitado de fotocopias, manteniendo un control estadístico de alto volumen por centro de utilidad.

### **Arrendamiento de inmuebles**

- Para la renovación de contratos y cambios de domicilio de oficinas regionales, estatales, de plaza y de representación, se atendieron las disposiciones del INDAABIN.
- Se cumplió con la normatividad para la renovación y contratación de locales en arrendamiento, en que se ubican las oficinas del Instituto en todo el país, dando como resultado la formalización de 35 contratos.

### **Inversión Física**

La adquisición de equipamiento complementario atendió prioridades para la operación. No se realizaron las ampliaciones al inmueble de Oficinas Centrales por 64.0 millones de pesos.

**INVERSIÓN FÍSICA**  
(Millones de pesos)

Concepto	Ejercicio 2009			
	Presupuesto	Gasto Real	Variación	
			Monto	Porcentaje
Bienes muebles	14.1	7.6	6.5	46.1
Obra pública	64.0	0.0	64.0	100.0
<b>Total</b>	<b>78.1</b>	<b>7.6</b>	<b>70.5</b>	<b>90.3</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

## 4.2. Situación Financiera

**INSTITUTO FONACOT  
ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009 Y 2008**  
(Millones de pesos)

CONCEPTO	Dic. 2009	%	Dic. 2008	%	Variación	
					\$	%
<b>Intereses de Operación</b>	<b>833.6</b>	<b>116%</b>	<b>845.8</b>	<b>44%</b>	<b>(12.2)</b>	<b>-1%</b>
Por créditos al consumo	833.6	116%	845.8	44%	(12.2)	-1%
<b>Comisiones Cobradas</b>	<b>141.7</b>	<b>20%</b>	<b>228.1</b>	<b>12%</b>	<b>(86.4)</b>	<b>-38%</b>
A Distribuidores	141.7	20%	228.1	12%	(86.4)	-38%
<b>Otros Ingresos de Operación</b>	<b>(257.9)</b>	<b>-36%</b>	<b>832.0</b>	<b>44%</b>	<b>(1,089.9)</b>	<b>-131%</b>
Comisiones por apertura	129.8	18%	162.1	9%	(32.3)	-20%
Recuperaciones	62.0	9%	32.3	2%	29.7	92%
Revalorización del certificado subordinado	(484.2)	-67%	416.4	22%	(900.6)	-216%
Beneficios y Prod. Diversos	34.5	5%	221.2	12%	(186.7)	-84%
<b>Total de Ingresos de Operación</b>	<b>717.4</b>	<b>100%</b>	<b>1,905.9</b>	<b>100%</b>	<b>(1,188.5)</b>	<b>-62%</b>
Intereses por Intermediación Financiera	332.5	46%	354.5	19%	(22.0)	-6%
Comisiones por Intermediación Financiera	49.9	7%	54.8	3%	(4.9)	-9%
<b>Costo por Intermediación Financiera</b>	<b>382.4</b>	<b>53%</b>	<b>409.3</b>	<b>21%</b>	<b>(26.9)</b>	<b>-7%</b>
<b>Resultado después de intermediación</b>	<b>335.0</b>	<b>47%</b>	<b>1,496.6</b>	<b>79%</b>	<b>(1,161.6)</b>	<b>-78%</b>
<b>Gastos de operación:</b>						
Emolumentos y Otras Prestaciones al personal	401.3	56%	366.2	19%	35.1	10%
Otros gastos de Administración	359.4	50%	403.0	21%	(43.6)	-11%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	1,013.3	141%	796.0	42%	217.3	27%
Estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro	1.4	0%	(0.1)	0%	1.5	100%
Depreciaciones y Amortizaciones	42.5	6%	71.6	4%	(29.1)	-41%
<b>Total de Gastos de Operación</b>	<b>1,817.9</b>	<b>253%</b>	<b>1,636.7</b>	<b>86%</b>	<b>181.2</b>	<b>11%</b>
<b>Resultado de Operación</b>	<b>(1,482.9)</b>	<b>-207%</b>	<b>(140.1)</b>	<b>-7%</b>	<b>(1,342.8)</b>	<b>958%</b>
<b>Ingresos Financieros</b>	<b>37.1</b>	<b>5%</b>	<b>46.3</b>	<b>2%</b>	<b>(9.2)</b>	<b>-20%</b>
Sobre inversiones en valores	37.1	5%	46.3	2%	(9.2)	-20%
<b>Resultado Neto</b>	<b>(1,445.8)</b>	<b>-202%</b>	<b>(93.8)</b>	<b>-5%</b>	<b>(1,352.0)</b>	<b>1441%</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

### **Análisis de los Resultados del Ejercicio**

Al mes de diciembre 2009, los ingresos de operación ascendieron a 717.4 millones de pesos, menores en 62 por ciento con respecto al obtenido en 2008, derivado principalmente de la disminución en el valor de los certificados subordinados, por un monto de 900.6 millones de pesos en el presente período.

Los intereses de operación reflejan una disminución neta del 1 por ciento derivado de la combinación de mejores tasas activas sobre los créditos, contrastadas con una menor colocación de créditos en un 46 por ciento, debido principalmente al entorno económico prevaleciente y a las medidas tomadas por el Instituto al fortalecer y mejorar los procesos de originación del crédito, así como de una menor cartera vigente como resultado de los traspasos a cartera vencida y de la bursatilización de cartera durante el ejercicio.

Las comisiones cobradas al 31 de diciembre de 2009, tanto a distribuidores como por apertura de créditos, presentan una disminución de 38 y 20 por ciento, respectivamente, lo cual se explica principalmente por la menor colocación de créditos.

Cabe señalar que las comisiones por apertura se registran como un crédito diferido, que se reconocerá en los resultados en relación a la vida del crédito o al momento de su enajenación. Al 31 de diciembre de 2009 y 2008, los créditos diferidos presentan un saldo de 46.8 millones de pesos y 66.7 millones de pesos, respectivamente.

Destaca el rubro revalorización de los certificados subordinados emitidos por los fideicomisos con motivo de la bursatilización de cartera, que a diciembre 2009 observó una disminución de 900.6 millones de pesos al pasar de 416.4 millones de pesos en 2008 a un negativo de 484.2 millones de pesos en 2009, lo cual se debe principalmente al ajuste en el porcentaje de morosidad en el modelo de valuación, al pasar del 10.2 por ciento a diciembre 2008 al 15.4 por ciento a partir de marzo 2009. Lo anterior en consulta a la CNBV, derivado de la tendencia ascendente que ha observado la cartera vencida bursatilizada, como resultado del desempleo y del menor pago por parte de los acreditados, no obstante los esfuerzos de cobranza a través de reestructuras y reinstalaciones a centros de trabajo con las bases de datos que nos ha proporcionado el IMSS.

El costo por intermediación financiera presentó un decremento del 7 por ciento, que se debió fundamentalmente al efecto neto de la disminución en las tasas de referencia de mercado del 29 por ciento en el año y de un incremento en el monto dispuesto promedio del 8 por ciento.

Adicionalmente el rubro de costo por intermediación financiera considera los costos y gastos asociados por la originación del crédito, como el seguro de cartera y la emisión de la tarjeta FONACOT, los cuales se presentan como gastos por intereses y comisiones y tarifas pagadas, respectivamente.

Los gastos de operación, integrados principalmente por los conceptos de emolumentos y otras prestaciones al personal, otros gastos de administración y por la estimación preventiva para riesgos crediticios, reflejan un incremento del 11 por ciento con relación al mismo período de 2008, fundamentalmente por el aumento en las reservas preventivas.

El incremento en el rubro de servicios personales en comparación con el ejercicio inmediato anterior se debe principalmente al incremento salarial para el personal operativo, la incorporación de nuevas plazas y renivelación de las plazas existentes derivadas de la reestructura organizacional registrada y autorizada por la SFP y la SHCP, desde el ejercicio 2008.

Los gastos de administración a diciembre 2009, representaron un decremento del 11 por ciento respecto de 2008, originado principalmente en gastos de mantenimiento, en honorarios y en otros gastos de publicidad. Se encuentran en revisión diversas partidas de gasto, a efecto de generar nuevas economías.

En cuanto a las reservas preventivas de la cartera de crédito en 2009, con respecto al mismo periodo de 2008, se presenta un incremento del 27 por ciento, como resultado del incremento en el desempleo y de la reducción en el pago por parte de los acreditados, con motivo del entorno económico prevaleciente, así como de impactos derivados del ajuste en el factor de morosidad en la valuación de los bonos subordinados por un monto de 94 millones de pesos y del esquema de reasignación de cartera por el que se absorbió un impacto de 194 millones de pesos, derivado del intercambio de cartera al corriente por morosa. Durante 2008, se tuvieron efectos por regresos de cartera por 196 millones de pesos.

Al efecto, el Instituto, ha puesto en marcha programas encaminados a mejorar la cobranza a través de reestructuras y reinstalaciones a Centros de Trabajo para lo cual utiliza las bases de datos del IMSS, así como de los programas de liquidación anticipada de los créditos de trabajadores que pierden su empleo y desean beneficiarse de una quita.

Como resultado neto de la operación y como consecuencia de los conceptos arriba señalados, se presenta una pérdida neta de 1,445.8 millones de pesos.

**INSTITUTO FONACOT**  
**BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009 Y 2008**  
(Millones de pesos)

CONCEPTO	Diciembre 2009	Diciembre 2008	Var. \$	Var. %
Caja Y Bancos	30.0	24.5	5.5	22.4%
Otras Disponibilidades	2.9	12.9	(10.0)	-77.5%
Inversiones en Valores	56.3	48.6	7.7	15.8%
<b>Caja e Inversiones</b>	<b>89.2</b>	<b>86.0</b>	<b>3.2</b>	<b>3.7%</b>
Préstamos Directos	1,577.8	2,589.9	(1,012.1)	-39.1%
Cartera Vencida	737.3	939.0	(201.7)	-21.5%
<b>Cartera Total</b>	<b>2,315.1</b>	<b>3,528.9</b>	<b>(1,213.8)</b>	<b>-34.4%</b>
Estimación Para Castigo de Créditos	(801.4)	(1,089.0)	287.6	-26.4%
<b>Cartera Neta</b>	<b>1,513.7</b>	<b>2,439.9</b>	<b>(926.2)</b>	<b>-38.0%</b>
Certificado subordinado	231.4	730.8	(499.4)	-68.3%
Beneficios por recibir	504.4	0.0	504.4	100.0%
Deudores Diversos	1,362.4	2,155.5	(793.1)	-36.8%
Préstamos al Personal	60.9	54.0	6.9	12.8%
<b>Otros Activos</b>	<b>2,159.1</b>	<b>2,940.3</b>	<b>(781.2)</b>	<b>-26.6%</b>
Mobiliario y Equipo	163.9	157.1	6.8	4.3%
Depreciación Acumulada	(111.5)	(97.0)	(14.5)	14.9%
Muebles e Inmuebles Adjudicados	0.2	0.2	0.0	0.0%
Inmuebles	207.7	210.2	(2.5)	-1.2%
Cargos Diferidos	42.5	93.4	(50.9)	-54.5%
<b>Activos Fijos y Diferidos</b>	<b>302.8</b>	<b>363.9</b>	<b>(61.1)</b>	<b>-16.8%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>4,064.8</b>	<b>5,830.1</b>	<b>(1,765.3)</b>	<b>-30.3%</b>
Acreeedores	699.0	747.0	(48.0)	-6.4%
Financiamientos Bancarios	1,954.3	1,957.7	(3.4)	-0.2%
Cuentas por Pagar a Distribuidores	420.5	606.3	(185.8)	-30.6%
<b>Total Acreeedores</b>	<b>3,073.8</b>	<b>3,311.0</b>	<b>(237.2)</b>	<b>-7.2%</b>
Provisiones para Impuestos	130.6	131.6	(1.0)	-0.8%
Otras Obligaciones	66.6	149.4	(82.8)	-55.4%
Reservas del Personal	70.9	63.0	7.9	12.5%
Inversiones Reservas del Personal	(70.4)	(62.5)	(7.9)	12.6%
Pasivos del Plan (Obligaciones Laborales)	42.3	21.7	20.6	94.9%
Créditos Diferidos	51.7	70.8	(19.1)	-27.0%
<b>Rvas. Laborales y Otras Provisiones</b>	<b>291.7</b>	<b>374.0</b>	<b>(82.3)</b>	<b>-22.0%</b>
<b>Total de Pasivo</b>	<b>3,365.5</b>	<b>3,685.0</b>	<b>(319.5)</b>	<b>-8.7%</b>
Capital social	1,743.4	1,743.4	0.0	0.0%
Otros conceptos de capital	130.5	130.5	0.0	0.0%
Resultado de Ejercicios Anteriores	271.2	365.0	(93.8)	-25.7%
Resultado del Ejercicio en Curso	(1,445.8)	(93.8)	(1,352.0)	1441.4%
<b>Total de Capital Contable</b>	<b>699.3</b>	<b>2,145.1</b>	<b>(1,445.8)</b>	<b>-67.4%</b>
<b>TOTAL DE PASIVO Y CAPITAL CONTABLE</b>	<b>4,064.8</b>	<b>5,830.1</b>	<b>(1,765.3)</b>	<b>-30.3%</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

### ***Análisis Financiero del Balance General***

La cartera vigente presenta una disminución del 39.1 por ciento, principalmente por el efecto combinado de la colocación de créditos, la cobranza realizada, las cesiones y regresos de cartera de las operaciones estructuradas de bursatilización, así como los traspasos a cartera



vencida. Las cesiones de cartera en operaciones de bursatilización realizadas durante el año ascendieron a 6,562 millones de pesos.

La cartera vencida disminuyó en un 21.5 por ciento y muestra el efecto neto de los incrementos originados por la morosidad en los pagos, fundamentalmente por el desempleo derivado de la crisis económica que se tuvo durante 2009, así como por regresos de cartera de las emisiones estructuradas que amortizaron en el periodo, compensados por la aplicación a cuentas de orden de cartera que cumple con los criterios establecidos en las políticas autorizadas por el Consejo Directivo, por un monto de 2,125.9 millones de pesos.

No obstante, el Instituto ha mantenido como objetivo que sus reservas preventivas para castigo de créditos, cubran en forma suficiente el monto total de cartera vencida. Por esta razón, a diciembre de 2009 la reserva representa 1.09 veces la cartera vencida, en tanto que a diciembre de 2008 significó 1.16 veces la cartera vencida.

Al 31 de diciembre de 2009, la cartera total administrada presenta una disminución del 24.9 por ciento en relación con diciembre de 2008, derivada del efecto neto del otorgamiento y recuperación de los créditos, así como de la aplicación a cuentas de orden.

CONCEPTO	Diciembre 2009	Diciembre 2008	Var. \$	Var. %
<b>Cartera total FONACOT</b>	<b>2,315.1</b>	<b>3,528.9</b>	<b>(1,213.8)</b>	<b>-34.4%</b>
Cartera Cedida	7,899.0	10,065.4	(2,166.4)	-21.5%
<b>Cartera Total Administrada</b>	<b>10,214.1</b>	<b>13,594.3</b>	<b>(3,380.2)</b>	<b>-24.9%</b>

El saldo de la cartera cedida al 31 de diciembre de 2009, asciende a 7,899 millones de pesos y presenta una disminución respecto de 2008 de 2,166 millones de pesos (21.5 por ciento), por el efecto neto de las cesiones, recuperaciones y regresos de cartera durante el periodo, y representa el 77.3 por ciento de la cartera total administrada, respecto de un 74.0 por ciento en 2008.

A diciembre de 2009, los pasivos totales del Instituto ascienden a 3,365.5 millones de pesos, de los cuáles resalta lo correspondiente a financiamientos bancarios por 1,954.3 millones de pesos, por la emisión de Certificados Bursátiles.

El capital contable al 31 de diciembre de 2009 disminuyó a 699.3 millones de pesos, presentando una disminución neta de 1,445.8 millones de pesos (67.4 puntos porcentuales) con relación al obtenido en diciembre de 2008, por los resultados obtenidos ya comentados.

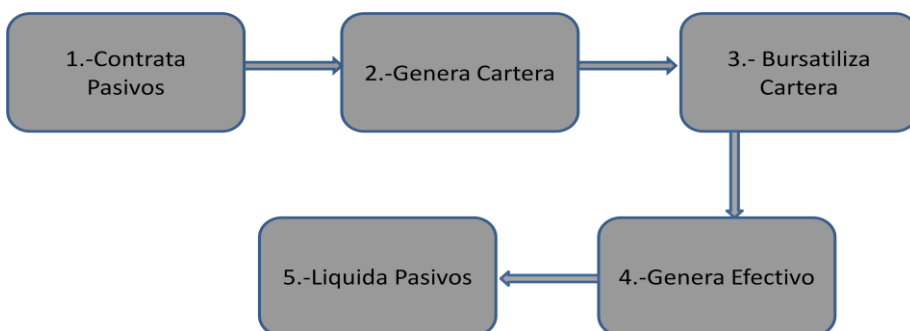
Como resultado integral de la operación se tienen activos totales por 4,064.8 millones de pesos, que presentan un decremento del 30.3 por ciento, en relación con lo reflejado en diciembre de 2008.

### 4.3. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera

El Instituto mantuvo un crecimiento importante en los ejercicios anteriores a 2008; sin embargo, desde 2008 y durante 2009 ha presentado un decremento en el volumen de sus operaciones, derivado de las condiciones que han imperado en los mercados, donde ha existido una mesura por la contratación de crédito por parte de los trabajadores, así como a

los cambios en las políticas de originación de crédito del Instituto que atienden a la situación del entorno.

El crecimiento en los ejercicios anteriores al 2008, así como el fondeo de las operaciones para los ejercicios 2008 y 2009 ha sido soportado principalmente en la estrategia implementada para bursatilizar cartera y la contratación de deuda, de acuerdo con el ciclo de fondeo:



El ciclo cuenta con una restricción en cuanto a tiempo, ya que de acuerdo con la Ley por la que se crea el Instituto, su endeudamiento neto para cada ejercicio fiscal deberá ser cero, en donde:

$$\text{Endeudamiento neto del año} = \text{Disposiciones de deuda en el año} - \text{Amortizaciones de deuda en el año}$$

Por lo anterior, la contratación y amortización de deuda durante el ejercicio debe ser igual, para mantener el mismo saldo dispuesto que al inicio del ejercicio, situación que siempre pone en peligro la liquidez, sobre todo en un año tan crítico como 2009, en el cual se ha visto una disminución en la colocación de créditos del Instituto, así como un incremento en el desempleo y, en consecuencia, un deterioro de la cartera administrada por el mismo.

Ante la restricción de endeudamiento neto cero para el cierre fiscal, el Instituto estableció diferentes alternativas para la obtención de recursos y dar cumplimiento a la restricción de endeudamiento, por lo que para tener mejor entendimiento de la problemática y la solución implementada, a continuación se describe la situación de las disponibilidades al cierre de noviembre, los riesgos e implicaciones de cada mecanismo de fondeo disponible.

El Instituto contaba con pasivos bursátiles por 3,450 millones de pesos, de los cuales 1,500 tenían vencimiento el 15 de diciembre de 2009. Por otra parte, al cierre de noviembre de 2009 las disponibilidades ascendían a 1,475 millones de pesos y con compromisos para el mes de diciembre de acuerdo con lo siguiente:

	Millones \$
<b>Disponibilidades al 30 de nov 2009</b>	<b>1,475.0</b>
<b>Menos</b>	
Deuda Bursátil (Capital y Cupones)	1,515.9
Gastos de Operación Estimados	309.0
Envíos estimados a los Fideicomisos Emisores	608.8
<b>Egresos para diciembre 2009</b>	<b>2,433.7</b>
<b>Más</b>	
<b>Ingresos de Operación Estimados</b>	<b>673.2</b>
<b>Necesidad de recursos</b>	<b>(285.5)</b>



A noviembre se contaba con cinco emisiones estructuradas en circulación, cuatro de ellas con opción de realizar revolvencias de cartera y con cláusulas que limitan el efectivo a mantener en cada fondo común del Fideicomiso y en caso de excederse se detona una cláusula de amortización anticipada, lo que implicaba el pago de una prima por el equivalente al 1.5 por ciento del valor en circulación de la emisión. A continuación se presenta la situación que guardan las emisiones en circulación al cierre de noviembre:

Emisión	Efectivo Total (Mdp)	Reservas (Mdp)	Efectivo sin Reservas (Mdp)	Monto en Circulación (Mdp)	% Efectivo SR/Monto Circul.	Recompra Disponible (Mdp)	Plazo Restante (Meses)
FNCOTCB 06-2	242.7	238.3	4.5	750.0	0.6%	4.5	107
FNCOTCB 07-3	407.8	12.2	395.7	1,000.0	39.6%	395.7	11
FNCOTCB 07-4	545.7	13.4	532.3	1,600.0	33.3%	532.3	13
<b>Subtotal F200</b>	<b>1,196.3</b>	<b>263.8</b>	<b>932.5</b>	<b>3,350.0</b>		<b>932.5</b>	
FNCOTCB 08	604.5	58.5	546.0	2,000.0	27.3%	546.0	16
FNCOTCB 09	40.7	36.0	4.8	1,500.0	0.3%	n.a.	n.a.
<b>Subtotal F551</b>	<b>645.2</b>	<b>94.5</b>	<b>550.8</b>	<b>3,500.0</b>		<b>546.0</b>	
<b>Total</b>	<b>1,841.5</b>	<b>358.2</b>	<b>1,483.3</b>	<b>6,850.0</b>		<b>1,478.5</b>	

Fuente: Subdirección General de Finanzas

De lo anterior se concluiría que el efectivo disponible en los fideicomisos con posibilidad de recompra era suficiente para atender las necesidades de recursos para el cierre del ejercicio (300 millones de pesos aproximadamente); sin embargo, los créditos a ceder requieren de cumplir con ciertos criterios, principalmente contar con experiencia de pago y no representar riesgos de concentración. En la tabla se aprecia la cartera disponible con criterios de bursatilización con corte preliminar al cierre de noviembre:

**CARTERA DISPONIBLE PARA BURSATILIZACIÓN**

Situación de los Créditos	Saldo al 30-Nov-09 (mdp)
<b>Créditos con experiencia de Pago</b>	<b>189.0</b>
CT Gob. Edo. México	14.5
Otros	174.4
<b>Créditos sin experiencia de Pago</b>	<b>703.7</b>
CT Gob. Edo. México	15.5
Otros	688.2
<b>Total</b>	<b>892.7</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

**PLAZOS REMANENTES DE CARTERA CON CRITERIOS Y QUE CUENTA CON EXPERIENCIA DE PAGO**

Plazo Remanente	Saldo (mdp)	Saldo Acumulado (mdp)	Posible Utilización
Hasta 11 meses	3.6	3.6	<b>CB 07-3</b>
De 12 a 13 meses	2.1	5.8	<b>CB 07-4</b>
De 14 a 16 meses	2.3	8.1	<b>CB 08</b>
De 17 hasta 24 meses	14.9	23.1	<b>Nafin y Scotia</b>
De 25 a 36 meses	30.3	53.4	
De 37 a 42 meses	104.3	157.7	
Más de 42 meses	54.4	212.0	

Fuente: Subdirección General de Finanzas

**PLAZOS REMANENTES DE CARTERA CON CRITERIOS Y QUE NO CUENTA CON EXPERIENCIA DE PAGO**

Plazo Remanente	Saldo (mdp)	Saldo Acumulado (mdp)
6 meses	4.6	4.6
9 meses	4.6	9.3
12 meses	124.5	133.8
18 meses	113.2	247.0
24 meses	453.1	700.0
36 meses	3.2	703.2
48 meses	0.1	703.3
60 meses	0.4	703.7

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Por otra parte a continuación se presentan las ventajas, desventajas, implicaciones y riesgos para la utilización de cada mecanismo de fondeo:

### **Revolvencias emisiones públicas**

- Costo menor a cualquier opción privada (cupón inferior y aforos menores).
- No existe cartera disponible con criterios de bursatilización (experiencia de pago y plazo remanente de acuerdo al plazo restante de cada emisión).
- Existe una restricción para el efectivo disponible que tiene que mantener cada fondo común de las emisiones (no puede ser mayor al 30 por ciento del valor de la emisión). El superar este porcentaje implica detonar una cláusula de amortización anticipada y en consecuencia un gasto adicional de 1.5 por ciento sobre el valor de la emisión (15 millones de pesos FNCOTCB 07-3, 24 millones de pesos FNCOTCB 07-4 y 30 millones de pesos para la FNCOTCB 08), o en su caso el convocar a una Asamblea de Tenedores para modificar el porcentaje de Efectivo (cambiar el valor del 30 por ciento).
- Imagen desfavorable del Instituto en el mercado de valores, al realizar por segunda ocasión en el año una amortización anticipada de las emisiones en circulación.

### **Bursatilización Privada NAFIN**

- Una proporción de la cartera a ceder puede ir sin experiencia de pago (25 por ciento), por lo que existe una mayor disponibilidad de cartera.
- Tienen un costo mayor que las revoluciones en las públicas (en cupón y aforo)
- Costo inferior que la de Scotia
- Riesgo de implementación oportuno (antes 15 dic 09), ya que requiere la autorización por órganos colegiados de NAFIN y la formalización del trámite.

### **Bursatilización Privada Scotia**

- Una proporción de la cartera a ceder puede ir sin experiencia de pago (10 por ciento) y el plazo de cartera remanente es mayor que en las emisiones públicas (hasta 24 meses), por lo que existe una mayor disponibilidad de cartera.
- Tiene un costo mayor que las revoluciones en las públicas y en la privada de NAFIN (en cupón y aforo).
- Riesgos de implementación oportuna (antes 15 dic 09), requiere la obtención de una calificación AAA, la autorización de Órganos Colegiados de Scotiabank y la formalización del trámite.
- Tiene un costo de no utilización de 100 pb por el monto no dispuesto durante los primeros 18 meses a partir de la fecha de la primera disposición.

Después de revisar la disponibilidad de cartera con criterios de bursatilización y experiencia de pago (corte preliminar al cierre de noviembre), se concluye que solamente existía aproximadamente 8.1 millones de cartera para realizar recompras de revoluciones sobre las emisiones públicas en circulación, lo cual no es suficiente para evitar el caer en la restricción de 30 por ciento de efectivo y tampoco alcanza a cubrir la necesidad de recursos para el cierre del ejercicio (aproximadamente 300 millones de pesos).

Ante esta situación el Instituto se planteo una estrategia mixta que permitió cubrir el fondeo requerido para el cierre del ejercicio (aprox. 300 millones de pesos), la cual se describe a continuación:

Realizar recomposición del patrimonio para las emisiones públicas en circulación con posibilidad de revolvencia (FNCOTCB 06-2, FNCOTCB 07-3, FNCOTCB 07-4 y FNCOTCB 08) e implementación de algún esquema de bursatilización privado (NAFIN o Scotiabank) de acuerdo con la disponibilidad y avance de cada esquema nuevo.

- Readquisición de cartera por parte del Instituto por un monto aproximado de **640 millones de pesos** para cartera de la emisión FNCOTCB 07-3.
- Realizar recompras con esta cartera readquirida en las emisiones FNCOTCB 06-2, FNCOTCB 07-4 y FNCOTCB 08, por un monto de **882 millones de pesos**.
- Realizar cesión de algún esquema privado por el monto disponible de cartera con criterios de bursatilización.
- Realizar un corte preliminar después de la recepción de pagos para los primeros días de diciembre y una revolvencia de cartera en alguna de las emisiones públicas (FNCOTCB 07-4 y FNCOTCB 08) o cesión adicional a alguna de las privadas.

Una vez implementadas las acciones antes descritas se obtuvieron los siguientes resultados:

	<b>Monto millones</b>
<b>Necesidad de recursos</b>	<b>(285.5)</b>
<b>Menos</b>	
Readquisición de cartera FNCOTCB 07-3	<b>640.0</b>
<b>Más</b>	
Revolvencia emisiones FNCOTCB 07-4 y FNCOTCB 08	882.0
Cesión inicial esquema privado (NAFIN )	100.0
<b>Ingresos por cesiones adicionales</b>	<b>982.0</b>
<b>Efectivo Final al cierre del Ejercicio</b>	<b>56.5</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Es importante destacar que en caso de no haber contado con alguno de los esquemas de cesión privado (NAFIN o Scotiabank), se contaba como alternativa complementaria la cesión adicional a las emisiones FNCOTCB 07-4 y FNCOTCB 08, después del día 15 de diciembre, con lo que se atendería la necesidad de recursos para el cierre del ejercicio. Como resultado de lo anterior, a continuación se presenta el resumen y descripción de los mecanismos de fondeo utilizados durante el ejercicio 2009:

**FUENTES DE FONDEO UTILIZADAS DURANTE EL 2009**

<b>Concepto</b>	<b>Monto</b>
Financiamiento Estructurado (Revolvencias y Emisiones)	5,911.6
Emisiones bursátiles quirografarias	3,500.0
Deuda Bancaria	2,102.0
<b>Total</b>	<b>11,513.6</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

La sincronización en la utilización de los recursos anteriores ha permitido atender los compromisos de operación, así como optimizar el uso de los activos y fuentes de fondeo con que cuenta el Instituto, como se describe en cada uno de los siguientes puntos.

### **Emisión de Certificados Bursátiles**

#### ***Emisiones Quirografarias***

Se realizaron tres nuevas emisiones de certificados bursátiles (CEBURES) quirografarios a corto plazo, con diferentes características cada una, para lo cual se obtuvieron las calificaciones más altas en la escala nacional por parte de las agencias calificadoras Standard & Poor's y Fitch Ratings, con los siguientes resultados:

La primera emisión se realizó el 6 de febrero con clave de pizarra FNCOT 00109, por un monto de 2,000 millones de pesos, con vencimiento al 15 de septiembre de 2009, con pago de cupón los días 15 de cada mes a una tasa fija de 9.20 por ciento, con una demanda de 3,673 millones de pesos, equivalente a 1.84 veces el monto ofertado.

Con los recursos obtenidos de esta emisión se realizó el prepago sin penalización alguna para las disposiciones de crédito bancario realizadas para atender los compromisos de operación.

El 14 de mayo se efectuó la segunda emisión quirografaria a corto plazo, con clave de pizarra FNCOT 00209, por un monto de 1,000 millones de pesos, vencimiento el 15 de diciembre del 2009 y pago de cupón los días 15 de cada mes a una tasa fija de 6.43 por ciento, obteniendo una demanda de 4,073 millones de pesos equivalente a 4.07 veces la oferta realizada.

El efectivo obtenido mediante esta emisión permitió la readquisición de la totalidad de los créditos que conformaban el patrimonio de las emisiones estructuradas con claves de pizarra FNCOTCB 08-2 y FNCOTCB 08-3, realizadas en diciembre de 2008, las cuales contaban con garantías adicionales debidas al entorno incierto y desfavorable que prevalecía en el momento de la emisión, lo cual implicaba una inutilización de activos (cartera y efectivo) muy por encima de los niveles obtenidos para las otras emisiones.

La tercera emisión se identificó con la clave de pizarra FNCOT 00309 y se realizó por un monto de 500 millones de pesos el 27 de octubre con un solo pago de cupón y capital el día 15 de diciembre a una tasa de 4.86 por ciento. Estos recursos fueron destinados a la atención de capital de trabajo.

Al cierre del ejercicio la totalidad de deuda se integra por la emisión de certificados bursátiles con clave de pizarra FNCOT 08 con las siguientes características:

**DEUDA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009**

(Millones de pesos)

Clave de Pizarra	Importe	Fecha Emisión	Fecha Vencimiento	Tasa
FNCOT 08	1,950	29-May-08	17-May-10	TIIE +0.07

Fuente: Subdirección General de Finanzas

**Créditos Directos de la Banca Comercial**

Se realizaron disposiciones a través de este medio por un monto de 2,102 millones de pesos, dichos créditos en cuenta corrientes se contrataron a tasas preferenciales y fueron liquidados dentro del período.

**DISPOSICIONES DE CRÉDITOS CON BANCOS DURANTE EL 2009**

(Millones de pesos)

Banco	Importe	Fecha Disposición	Fecha Vencimiento	Tasa
Banorte	231	05-Ene-09	29-Ene-09	11.74
Banorte	231	29-Ene-09	26-Feb-09	11.10
BBVA-Bancomer	200	28-Ene-09	27-Feb-09	11.63
Scotiabank	300	26-Ene-09	13-Feb-09	11.14
Banorte	290	18-Ago-09	15-Sep-09	7.90
Inbursa	500	26-Ago-09	26-Oct-09	8.13
BBVA Bancomer	200	25-Sep-09	27-Nov-09	7.44
Banorte	150	26-Oct-09	04-Nov-09	7.94
<b>Total</b>	<b>2,012</b>			

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Las disposiciones de enero se prepagaron sin penalización alguna con los recursos obtenidos de la emisión FNCOT 00109; las del segundo semestre se realizaron para atender necesidades de capital de trabajo en el tiempo que se generaba y maduraba la cartera para las cesiones adicionales y emisiones estructuradas. Al cierre del ejercicio no se cuenta con disposiciones vigentes.

### **Financiamientos Estructurados**

#### **Revolencias de emisiones estructuradas en circulación**

Como ya se mencionó, con los recursos obtenidos por la emisión quirografaria del 14 de mayo se readquirió la totalidad de los créditos integrantes del patrimonio de las emisiones FNCOTCB 08-2 y FNCOTCB 08.3 y, en consecuencia, su amortización anticipada.

Estas emisiones contaban protecciones crediticias que encarecían e inutilizaban una parte importante de los activos del Instituto, por lo que al realizar la amortización anticipada se liberaron recursos y se obtuvo un mejor aprovechamiento de los activos, así como una reducción de costos.

Se efectuaron 16 cesiones adicionales de cartera para las emisiones de CEBURES estructurados, reestructurando y fortaleciendo con ello el desempeño de cada una de éstas.

El monto de dichas cesiones asciende a 4,673 millones de pesos, lo cual representa un aumento del 62 por ciento respecto a lo colocado el año anterior. Dichas recompras representaron ingresos por 4,174 millones de pesos.

#### **Emisión Estructurada en cartera FNCOTCB 09**

El 27 de noviembre se realizó 16ª Emisión con estructura en cartera que el INFONACOT pone en el Mercado de Valores, identificada con clave de pizarra FNCOTCB 09. Esta Emisión ostenta las calificaciones más altas otorgadas por las Agencias Calificadoras Fitch Ratings y HR Ratings, por un valor nominal de 1,500 millones de pesos y para la cual se obtuvo una demanda de 3,626 millones equivalente a 2.42 veces el monto ofertado. La emisión paga cupón a tasa variable los días 15 de cada mes a razón del valor de la TIIE de 28 días más una sobretasa de 82 puntos base y cuenta con un CAP que asegura el monto máximo del valor de la TIIE en un *strike* de 7 por ciento.

Esta emisión tiene fecha de vencimiento el 15 de noviembre de 2012; sin embargo, a partir de la primer fecha de pago de intereses, se realizarán amortizaciones parciales de forma mensual en las fechas de pago de intereses, con la totalidad del efectivo del fideicomiso, con lo que se estima se liquide para mayo de 2011.

#### **Financiamiento con NAFIN**

En diciembre de 2009 el Consejo de NAFIN autorizó un Programa por dos mil millones de pesos, consistente en cesiones en cartera originada por el Instituto a favor de un Fideicomiso de propósito específico que actúa para la administración y como medio de pago, constituido

en Deutsche Bank, esta operación se agrega al cúmulo de opciones de financiamiento con que cuenta actualmente el instituto para fondear su operación.

La cartera es cedida en propiedad, cumple con ciertos criterios de elegibilidad y es valuada por la empresa denominada Valuación Operativa y Referencias de Mercado, S.A. de C.V. (Valmer); asimismo, el Instituto mantiene la administración de la cartera con el objeto de conservar los atributos de descuento directo de la nómina del trabajador citados en la LFT y realiza las transferencias de la cobranza a favor del fideicomiso, quien a su vez liquida a NAFIN mensualmente. La operación permite la amortización anticipada del capital y la prelación de cobranza enterada al fideicomiso y liquidada a NAFIN, da la posibilidad de abonar primeramente a los intereses, luego amortiza a capital por la mensualidad natural y el resto lo abona anticipadamente a capital, con este esquema de amortización se reducen costos de intereses y se mantienen los niveles de aforo requeridos.

El 23 de diciembre se realizó la primera disposición en este esquema por un monto de 100 millones de pesos, con una tasa de interés de TIIE 28 días más 250 puntos base y amortizaciones mensuales mínimas por 1/18 parte.

### **Manejo de Recursos Financieros**

#### ***Inversiones***

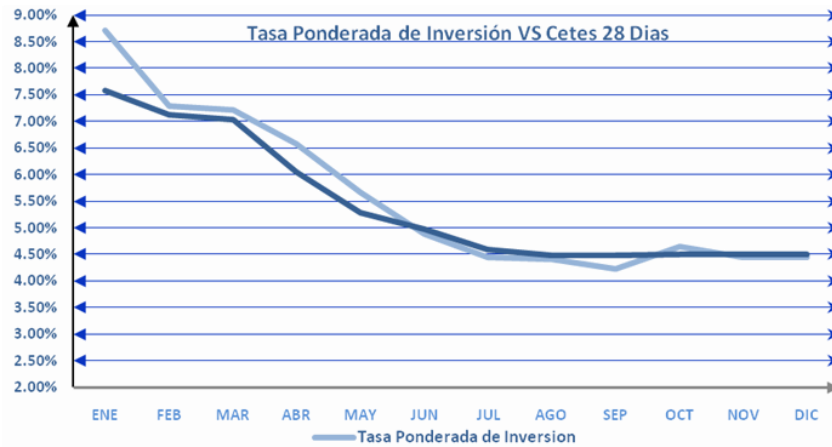
Las inversiones se realizan de acuerdo con los lineamientos para el manejo de las disponibilidades financieras de las entidades paraestatales de la Administración Pública Federal vigentes.

La disponibilidad financiera del Instituto se encuentra invertida en sociedades de inversión especializadas en valores gubernamentales con una calificación mínima de Fitch AAA(mex), Standard and Poor's mxAAA y Moody's Aaa.mx, cuidando que no se rebase el 30 por ciento de los activos de la sociedad.

Al cierre de 2009 la posición de las inversiones ascendió a 56,321 miles de pesos y los rendimientos obtenidos por las inversiones en 2009 fueron por 35,800 miles de pesos, distribuidos durante el año.

La tasa ponderada de inversión anual ha superado a la tasa de CETES a 28 días, de referencia, resultado de la diversificación de las inversiones en distintos fondos, permitiendo la disminución del impacto a los ajustes observados en las tasas de mercado.





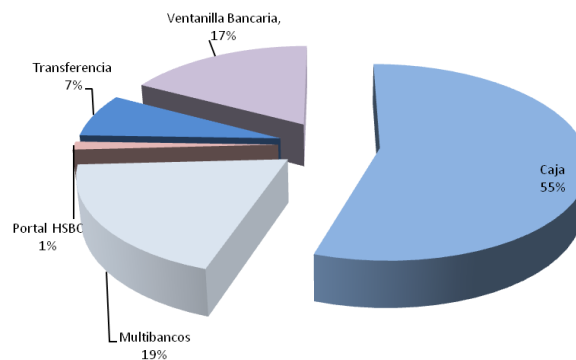
Fuente: Subdirección General de Finanzas

La tasa ponderada de inversión fue de 5.58 por ciento que, comparada con la de referencia del 5.43 por ciento, se obtiene un diferencial de 15 puntos base favorable para el Instituto.

### ***Ventanillas de Captación de Recursos***

La captación de recursos recibidos en ventanillas que ofrece el Instituto a sus clientes, fue de 283,440 depósitos por un monto de 7,764,000 miles de pesos.

#### **PARTICIPACIÓN DE LAS VENTANILLAS DE CAPTACIÓN EN 2009**



Fuente: Tesorería  
Fuente: Subdirección General de Finanzas

Por lo que se refiere al Portal Multibancos, se ha observado un crecimiento en la participación de la cobranza total, al pasar del 9.32 por ciento en 2008 al 19 por ciento en 2009, lo que representa un incremento considerable en la utilización de este medio de pago.

## **5. Administración de Riesgos**

### ***Conformación del Área***

El 15 de julio fue aprobado por el Consejo Directivo el nombramiento del Subdirector General de Administración de Riesgos, con lo que inició la conformación del equipo de trabajo del área, que a diciembre contaba con siete personas.

De acuerdo con las necesidades del Instituto, dentro de las tareas de la subdirección, una de las más importantes es encontrar los factores que las incrementan de manera sustancial. Una

de las primeras etapas ha sido conocer la operativa del Instituto para que al momento de realizar los análisis estén acordes al mismo.

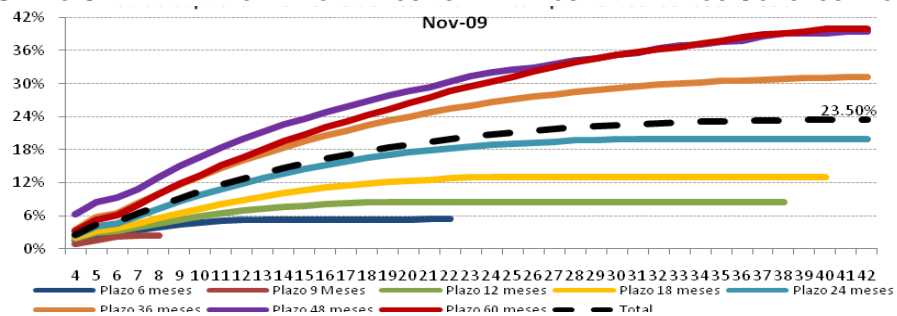
### Adquisición y Capacitación para el Manejo del Software SAS

Como parte de las primeras acciones ejecutadas, se estableció como actividad prioritaria el conocimiento de las bases de datos y de la información contenida en éstas. Para dar cumplimiento a este objetivo, se adquirió un software estadístico para su explotación y la generación de análisis con el objetivo de identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos a que está sujeto el Instituto.

### Análisis de Cosechas

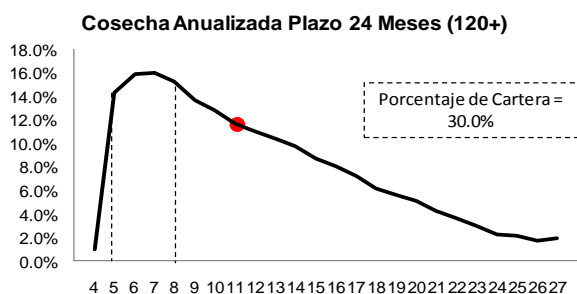
El análisis de cosechas describe el porcentaje de la cartera en incumplimiento para determinada característica de la población; en este caso se realizaron las cosechas por plazos tomando como definición de la cartera en incumplimiento a todos los créditos con 4 no-pagos consecutivos.

**SALDO CAPITAL AL MOMENTO DE ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS**

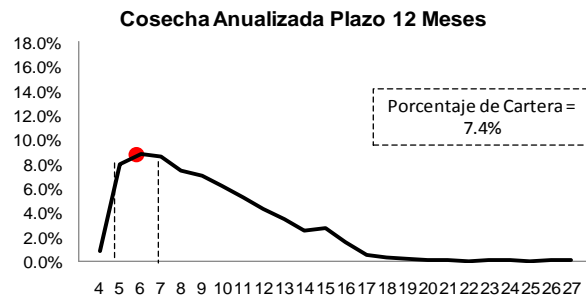


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Asimismo, se realizó el dimensionamiento del punto máximo de las pérdidas a través del análisis de cosechas anualizadas que permite comparar la madurez de la cartera en relación al avance de los incumplimientos, y resultan de la tasa de cambio del capital en incumplimiento desde una perspectiva de 12 meses.



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

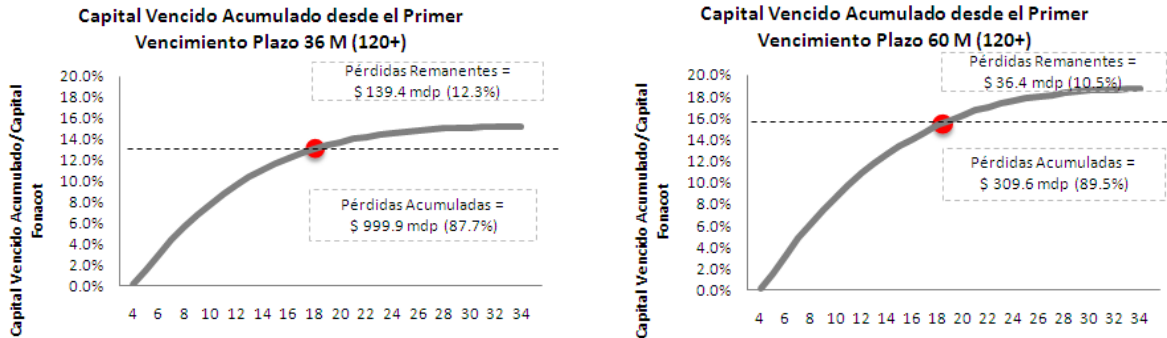


El punto rojo en cada gráfica representa la madurez promedio de la cartera que determina la fase en la que se encuentran los incumplimientos: creciente, máximo y descendente.

El análisis de cosechas acumuladas da claridad sobre las pérdidas que se esperan en un futuro y permite generar acciones anticipadas ante próximos eventos de incumplimiento, por



lo que al utilizar una perspectiva de capital vencido acumulado, se pueden cuantificar las pérdidas ocurridas, así como el porcentaje de las remanentes derivadas de incumplimientos.

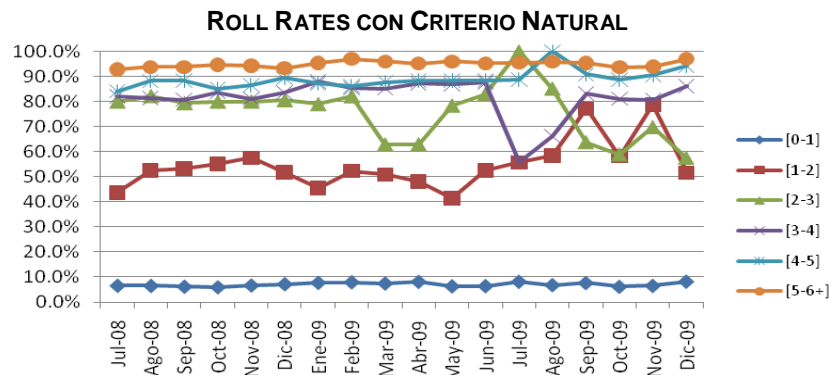


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

### **Análisis de Roll Rates y Cartera Vencida**

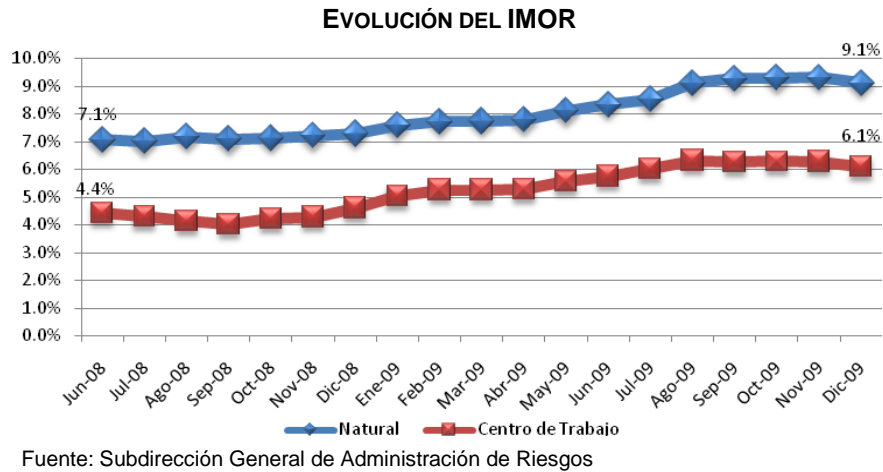
Las Roll Rates son una medida de probabilidad de transición de la cartera entre los diferentes niveles de incumplimientos. Para el Instituto FONACOT se calcularon conforme con los dos criterios de agrupación de la cartera: natural y Centro de Trabajo.

El deterioro natural de la cartera muestra el movimiento típico del saldo entre los niveles de incumplimiento en el tiempo, en cambio, para los trabajadores con Centro de Trabajo este movimiento se interrumpe debido a que cuentan con una fuente de retención que garantiza el pago de sus créditos, por lo tanto, independientemente del nivel de atraso en que se encuentren pasan a formar parte de la cartera con cero incumplimientos. Esta diferencia entre criterios se observa de manera clara mediante el análisis de Roll Rates.

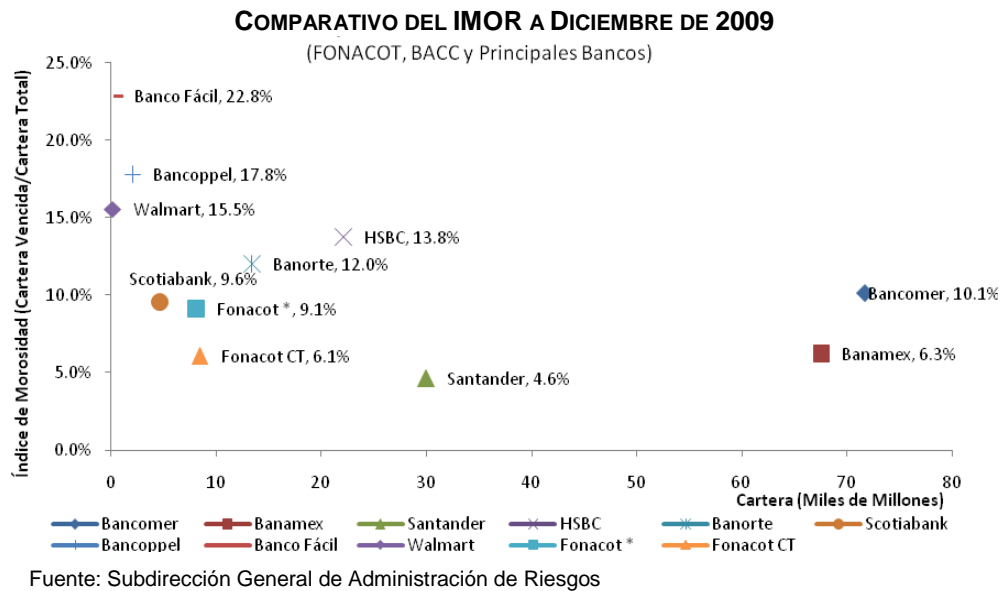


Con el criterio de Centro de Trabajo, la probabilidad de transición de cero a un incumplimientos representa el 1.5 por ciento, mientras que con el criterio natural ésta es del 7.0 por ciento.

Por otro lado, la agrupación del saldo respecto al número de incumplimientos es utilizada como una medida del nivel de morosidad de la cartera de crédito que se captura a través del Índice de Morosidad (IMOR), éste representa la proporción de cartera vencida con respecto a la cartera total. La cartera vencida, definida como el saldo en el rango de tres a seis incumplimientos entre el saldo total de cero a seis incumplimientos.



El cálculo del IMOR permite comparar el estado de la cartera del Instituto con respecto a los principales bancos y los asociados a cadenas comerciales, con información que reportan a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Para este comparativo, el cálculo tomó en cuenta el saldo de cartera en el rango de cero a seis incumplimientos ya que es una práctica general en el mercado bancario castigar la cartera más allá del sexto incumplimiento.



Como muestra la gráfica, el IMOR del Instituto al cierre de 2009 se encuentra en el rango bajo del mercado.

## 6. Estructura Administrativa

### 6.1. Redimensionamiento de la Estructura Orgánica

Durante el primer semestre de 2009, se llevaron a cabo las gestiones necesarias ante las secretarías de la Función Pública y de Hacienda y Crédito Público, para el registro de la nueva estructura organizacional, incluyendo las modificaciones realizadas, como la reincorporación de dos Directores Generales Adjuntos, así como de la Estructura de la

Subdirección General de Administración de Riesgos, en apego al ahorro del gasto, misma que fue autorizada y registrada en julio de 2009. Asimismo, el nuevo Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2009.

## **6.2. Estructura de la Organización**

### ***Información actualizada de la estructura básica y no básica***

La nueva estructura organizacional, autorizada con vigencia a partir del 1° de enero de 2009, contempla 153 plazas de estructura y 1,022 plazas operativas; sin embargo, con el propósito de contener y reducir el nivel de gasto que disminuya su incidencia en los resultados, se han adoptado medidas establecidas en los Lineamientos de austeridad, racionalidad, disciplina y control del ejercicio presupuestario que garanticen mayor productividad y economía, por lo que en el gasto de servicios personales, se está llevando a cabo lo siguiente:

- La reducción en el presupuesto de servicios personales en un 5.6 por ciento del total autorizado sin considerar las partidas de seguridad social.
- La ocupación de las nuevas plazas se realizó atendiendo las necesidades sustantivas de operación, así como en la medida en que se han alcanzado los objetivos y metas, y considerando la evaluación de cada caso.
- Continuar aplicando la política de administración de la compensación, sujeta a evaluación de resultados de los ocupantes de los puestos.

### ***Relación de Personal de base, confianza, honorarios***

Al segundo semestre de 2009 se tiene una plantilla con 1,175 plazas, clasificadas en:

Concepto	Base	Otros	Total
Mandos Medios y Superiores	153	0	153
Operativos Confianza	281	0	281
Operativos Sindicalizados	741	0	741
<b>Total</b>	<b>1175</b>	<b>0</b>	<b>1175</b>
Honorarios Asimilables		5	5

Fuente: Subdirección General de Administración

Durante el segundo semestre del ejercicio 2009, se contó con 82 eventuales sindicalizados en promedio, que realizan las coberturas de puestos del personal que tiene incidencias.

Asimismo, se llevó a cabo la promoción de 29 trabajadores sindicalizados, para ocupar plazas de confianza de Coordinador Técnico Administrativo de Alto Nivel de Responsabilidad.

### ***Servicio Social***

Se continuó con el programa Atracción de Talento y se implementó el formato de evaluación del desempeño para los prestadores de este servicio. Al cierre de 2009 se cuenta con 48 prestadores de servicio social.

## **Productividad y Capacitación**

### ***Evaluación de Potencial Directivo***

Se desarrolló e implementó el Proceso de Evaluación de Potencial Directivo, mediante el cual se realizó la identificación de las competencias del 100 por ciento de los directores regionales,

estatales y de plaza, lo cual fue también implementado para los procesos de selección del personal para plazas de nivel directivo.

### ***Encuesta de Clima Laboral***

Del 26 de octubre al 6 de noviembre se aplicó la encuesta de clima laboral de la empresa Great Place to Work, con el objeto de conocer cuáles son las fortalezas y las áreas de oportunidad del Instituto, así como las necesidades que debemos atender para ofrecer a nuestros colaboradores un mejor ambiente de trabajo.

### ***Programa de Capacitación***

El Programa de Capacitación 2009 se aplicó a:

- La actualización en procesos, innovación e infraestructura tecnológica.
- Desarrollo de habilidades en el puesto y para el puesto, así como la sensibilización, motivación e identidad institucional.
- La profesionalización de los colaboradores.

### ***Programa de Becas***

Se han otorgado 35 becas en diferentes áreas del conocimiento económico-administrativo, se destaca el apoyo a cinco estudiantes de postgrado y a dos seminarios de titulación de licenciatura, lo que ha permitido que seis colaboradores concluyan su educación superior y de postgrado.

### ***Protección Civil***

Se actualizó la plantilla de brigadistas en Oficinas Centrales y las direcciones que forman el Centro Metropolitano, con tres cursos que acumularon un total de 57 participantes y 170 horas/hombre de capacitación.

### ***Resultados Generales de Capacitación***

El Programa de Capacitación Estratégica en cifras se aprecia en el siguiente cuadro:

<b>PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 2009</b>			
	<b>Programado 2009</b>	<b>Realizado 2009</b>	<b>Porcentaje de Avance</b>
<b>Cursos</b>	321	281	87.53
<b>Capacitandos</b>	1,800	1,505	83.61
<b>Horas/Hombre</b>	16,000	14,595.69	91.22

Fuente: Subdirección General de Administración

<b>INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS DURANTE 2009</b>					
<b>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL</b>					
<b>Módulo o Temática</b>	<b>Cursos Programados</b>	<b>Cursos Realizados</b>	<b>Capacitandos Programados</b>	<b>Capacitandos Reales</b>	<b>Horas/Hombre Acumuladas</b>
<b>Administrativo</b>	60	57	130	331	1186.24
<b>Calidad-Productividad</b>	33	1	500	5	10
<b>Institucional</b>	45	40	852	851	620.45
<b>Idioma</b>	2	2	41	41	984
<b>Protección Civil</b>	3	3	57	57	170
<b>Total Anual</b>	143	103	1,580	1,285	2,970.69

Fuente: Subdirección General de Administración

### **INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS DURANTE 2009**

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICO**

Módulo o Temática	Cursos Programados	Cursos Realizados	Capacitandos Programados	Capacitandos Reales	Horas/Hombre Acumuladas
Informática	3	3	19	19	60
Administrativo	11	11	37	37	176
Becas	164	164	164	164	11,389
<b>Total Anual</b>	<b>178</b>	<b>178</b>	<b>220</b>	<b>220</b>	<b>11,625</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

### **Contrato Colectivo**

Con motivo de la revisión del tabulador de salarios para el ejercicio 2010, se convino con el sindicato adelantar dicha revisión, ya que las condiciones de relación respetuosa y de coordinación en el alcance de los objetivos, generaron un estado óptimo, para que en beneficio de los trabajadores como de la Institución se resolvieran de manera anticipada los términos de las condiciones salariales; por lo que el 30 de noviembre se firmó el convenio derivado de la revisión salarial para el ejercicio 2010. El resultado de la negociación salarial registra un incremento equivalente al 3.9 por ciento directo a salario tabular, a todas las categorías consignadas en el tabulador del personal operativo sindicalizado y de confianza. Dicha negociación tiene efectos a partir del mes de enero de 2010.

### **Responsabilidad Social**

Se obtuvo por tercer año consecutivo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable y a efecto de fortalecer la filosofía de responsabilidad social en el Instituto, se implementó un programa cuyo objetivo es conducir al Instituto hacia la implantación de las mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial vinculada con los procesos operativos, para con ello mantener el distintivo que se obtuvo por primera vez en 2007.

## **6.3. Suministro e Infraestructura para la Operación**

### **Situación de los Bienes Muebles e Inmuebles**

En el transcurso de 2009 se actualizó el parque vehicular utilitario del Instituto, con seis vehículos modelo 2010. Se conservan en guarda y custodia las facturas y los registros de control del parque vehicular utilizado en la operación diaria del Instituto, el cual se integra de 100 vehículos y tres motocicletas de los siguientes modelos:

**PARQUE VEHICULAR**

Modelo	Cantidad Total	Oficinas Centrales y Área Metropolitana	Oficinas Regionales
2001	1	1	--
2002	20	16	4
2003	2	2	--
2004	4	4	--
2006	8	3	5
2007	57	29	28
2008	5	1	4
2010	6	6	--
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>62</b>	<b>41</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

### **Inmuebles**

De conformidad con la norma el INDAABIN y considerando ubicación y espacios existentes para el desarrollo de la operación Institucional en el ámbito regional, a diciembre de 2009 el Instituto tenía registrados inmuebles propios, en arrendamiento y bajo la figura de comodato.

**INMUEBLES DEL INSTITUTO FONACOT**

<b>Inmuebles Propios</b>	
→ Dirección Regional	2
→ Dirección Estatal	1
→ Dirección de Plaza	1
→ Oficina de Representación	2
→ Almacén (Mar Adriático)	1
→ Casa (dación en pago-Acapulco, Gro.)	1

→ Terrenos sin construcción (Guasave, Sin.)	2
<b>Total</b>	<b>10</b>
<b>Locales en Arrendamiento</b>	
→ Direcciones Regionales	3
→ Direcciones Estatales	12
→ Direcciones de Plaza	7
→ Oficinas de Representación	12
→ Almacén (La Raza)	1
<b>Total</b>	<b>35</b>
<b>Locales en Comodato</b>	
→ Direcciones Estatales	3
→ Direcciones de Plaza	1
→ Oficinas de Representación	21
<b>Total</b>	<b>25</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

### ***Clasificación y resguardo de archivos físicos y electrónicos***

En cumplimiento con la normatividad de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPIG) y a los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, al finalizar 2009 se conservó el sistema de archivos electrónicos clasificados en carpetas, respaldado en el servidor principal del Instituto.

#### **6.4. Programa Anual de Adquisiciones**

En cumplimiento con los lineamientos establecidos, el Instituto fortaleció su presencia en 2009, participando en el Comité de Austeridad y Consolidación de la STPS, derivándose las Adquisiciones Consolidadas de Consumibles de Equipo de Cómputo, Papelería y Útiles de Oficina, Vestuario, Vales de Despensa. Asimismo, considerando las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto emitidas por el Gobierno Federal para el ejercicio, el Instituto implementó y cumplió su Programa Anual de Adquisiciones de bienes y servicios, necesarios para su operación.

El Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT celebró 22 sesiones (nueve periodos ordinarios y 13 en extraordinarios), en los cuales autorizó procesos, destacando entre otros, la celebración de los contratos con diversos proveedores de los siguientes servicios: archivo, guarda y custodia de expedientes administrativos, de tarjetas FONACOT y expedientes de crédito; asesoría y asistencia jurídica externa; mantenimiento del sistema de comunicación; servicios jurídicos para la presentación, atención y seguimiento de asuntos en litigio ante las autoridades jurisdiccionales en materia civil, mercantil y penal, además de la atención de asuntos especiales en toda la República Mexicana; dotación de vales de gasolina; inserción publicitaria a través de distintos medios para difundir los mensajes de la campaña beneficios del crédito FONACOT; adquisición del software de análisis estadístico y minería de datos; espacios publicitarios para difundir los mensajes en dovelas y paneles del metro en el D. F., Guadalajara y Monterrey; servicios jurídicos de cobranza; espacios publicitarios en tarjetas telefónicas LADATEL y tarjetas de acceso al tren suburbano, así como en muros y muretes.

El Subcomité Revisor de Bases celebró 24 reuniones, en las que se autorizaron 14 procesos de licitaciones para la adquisición de bienes y servicios y ocho invitaciones a cuando menos tres personas.



Se celebraron 164 contratos y 52 contratos-pedido con proveedores para limpieza, vales de despensa, mantenimiento de la planta de emergencia, comedor, mensajería, transportación aérea, aseguramiento de bienes patrimoniales, gastos médicos mayores, responsabilidad institucional y fraude de empleados, adquisición de vehículos, adquisición de mobiliario y equipo de oficina, adquisición de papelería, adquisición de consumibles de equipo de cómputo, adquisición de tarjetas plásticas laminadas, seguro de vida, recolección y traslado de valores y renta de cilindros blindados, adquisición de vestuario, principalmente.

Asimismo, se realizaron 143 adjudicaciones directas, que incluyen las de bienes y servicios necesarios para la operatividad de las oficinas del Instituto en el interior del país, destacando fotocopiado, mantenimiento de equipos eléctricos, plomería, aire acondicionado, radiocomunicación, telefonía celular, arrendamiento de equipos de cómputo y artículos de escritorio.

Cumpliendo con los términos que señala la normatividad, se celebraron dos contratos plurianuales correspondientes a servicios de auditoría externa y licenciamiento de software.

### ***Programa Anual de Disposición Final***

Se presentó para autorización el Programa Anual de Disposición Final al Consejo Directivo, con lo que se llevó a cabo la enajenación de bienes muebles no útiles y desechos de 13 direcciones regionales, estatales, de plaza y representaciones, como se detalla:

<b>PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL</b>				
Area	Total bienes	Rango de adquisicion	Valor inventario	Valor venta c/iva
<b>Aguascalientes</b>	8	85-94	4,656.37	115.00
<b>Iguala</b>	9	75-94	2,784.38	221.00
<b>Veracruz (Córdoba)</b>	5	90-94	4,121.51	186.91
<b>La paz</b>	21	75-97	29,817.21	218.88
<b>Lázaro Cárdenas</b>	8	90-97	13,278.37	221.09
<b>León</b>	85	75-06	46,690.34	864.50
<b>Los Mochis</b>	2	91-93	4,375.35	100.29
<b>Mazatlán</b>	12	88-97	16,295.2	82.05
<b>Monterrey</b>	10	75-94	8,057.94	56.52
<b>Pachuca</b>	38	81-97	13,756.39	1,091.43
<b>San Luis Potosí</b>	13	81-94	8,393.28	212.58
<b>Tampico</b>	9	84-01	8,284.03	229.59
<b>Torreón</b>	15	76-99	2,821.66	157.00
<b>Totales</b>	<b>235</b>		<b>163,332.03</b>	<b>3,756.84</b>

Fuente Subdirección General de Administración

En cuanto a los vehículos, se enajenaron nueve unidades en las oficinas ubicadas en Monterrey, Guadalajara, Hermosillo, Acapulco, Tuxtla Gutiérrez, La Paz, Veracruz, Mexicali y Mazatlán.

Por otro lado, y en relación con el oficio N° UNAOPSPF/309/BM/0414/2006 emitido por la Dirección General Adjunta de Normatividad Inmobiliaria, Bienes Muebles e Información Técnica de la Secretaría de la Función Pública, así como lo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de febrero de 2006; y de conformidad con lo previsto en la cláusula primera del convenio de donación numero 1018/017/2007, en agosto se realizó la entrega de 4.190 toneladas de papel revoltura a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos.

## **6.5. Reposicionamiento de la Imagen Institucional**

### ***Comunicación Institucional***

Se inició la campaña de mercadotecnia en el segundo semestre del año, debido a las restricciones que impone el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales por el proceso electoral federal y en varios estados. El área de Comunicación Institucional realizó el proceso administrativo para su contratación.

Se envió la propuesta a la STPS para la aprobación del monto de la campaña y de la parte creativa en diferentes fechas, correspondientes a las versiones: “Acércate”, “FONACOT mejora tu vida” y “Navidad y Reyes”, así como “Beneficios de Afiliación”, de la campaña del mismo nombre enfocada a Centros de Trabajo y Distribuidores.

Por otro lado, se ha reportado mensualmente el presupuesto ejercido de esta campaña a través del sistema de Comunicación Social (Comson) en línea de la Secretaría de la Función Pública (SFP), el cual registró movimientos a partir del segundo semestre, cuando inició la campaña. También se cumplió con el reporte de los avances bimestrales de la misma y su ajuste anual.

### ***Comunicación interna***

**Página de Intranet.**- El 15 de abril se lanzó la nueva imagen en Intranet, cuyo objetivo fue que los usuarios tengan una herramienta de mayor utilidad y apoyo para las diferentes áreas, especialmente a quienes otorgan el crédito en sucursales, acorde con el nuevo modelo de negocios enfocado en mejorar el servicio al cliente.

A raíz de la renovación del portal de Intranet, se dejó de elaborar de forma impresa la revista FONOTICIAS, con el objetivo de ahorrar. Ahora, a través del portal, se dan a conocer las noticias más importantes del Instituto. El área de Comunicación informa a toda la institución (oficinas centrales y estados) de los avisos y circulares oficiales de interés general.

### ***Campañas internas***

**Ahorro.**- Su objetivo fue promover una cultura del ahorro interno de los recursos, a con la participación activa del personal, mediante la identificación e implementación de acciones.

**Delitos Electorales.**- Campaña enfocada a dar orientación a los servidores públicos sobre obligaciones en esta materia para prevenir la comisión de actos que pudieron derivar en sanciones administrativas e incluso penales.

### ***Comunicación externa***

**Relación con medios.**- Se propició la cobertura a actividades del Instituto, como:

- Anuncio de cambios de funcionarios del Instituto FONACOT.
- Entrega de reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable.
- Presentación de los programas de apoyo a los acreditados que se quedaron sin empleo: 70-30, 20-20-20 y 90-10.

## **7. Innovación Tecnológica**



## 7.1. Operación del Sistema de Crédito

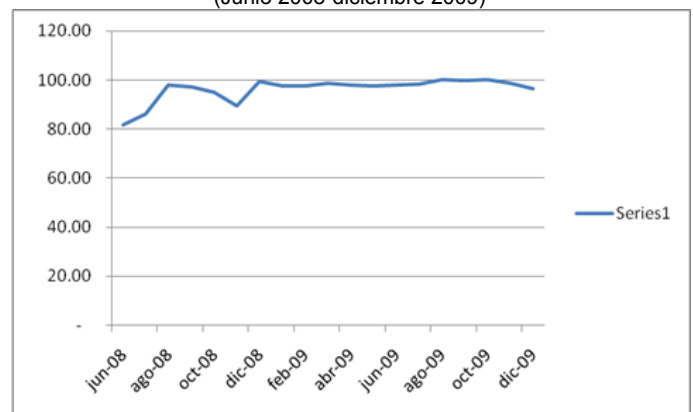
La Dirección de Tecnologías de la Información se abocó al desarrollo y mantenimiento del mismo, dedicándose principalmente a atender lo siguiente:

- Abatimiento del rezago en desarrollos.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades:
  - Esquemas de Salida 70/30 y 20/20/20.
  - Programa de Apoyo al Desendeudamiento de Trabajadores.
  - Prefiliación por Internet.
  - Tarjeta FONACOT de Entrega Inmediata.
  - Impresión directa del nuevo contrato, eliminando el F1 preimpreso.
  - Esquema de tasas diferenciadas según nivel de endeudamiento.
- Adecuación del sistema de crédito a las nuevas disposiciones fiscales respecto al cambio del IVA del 15/10 por ciento al 16/11 por ciento.
- Disminución de incidentes de operación no controlados (fallas).
- Mejora y regularización de la operación tipo *batch* y *on-line*.

En la Grafica se muestra el porcentaje de tiempo que estuvo dando servicio el sistema respecto al acuerdo de servicio establecido con el proveedor,

Durante diciembre de 2009 se tuvieron problemas técnicos en la base de datos, que ocasionaron bloqueos al consultar los registros del sistema ocasionando lentitudes considerables, en particular para en dos días últimos de pago donde se concentraron la mayor parte de los mismos; sin embargo, la disponibilidad en diciembre total fue de 96.7 por ciento.

**DISPONIBILIDAD GENERAL DEL SISTEMA CREDERE**  
(Junio 2008-diciembre 2009)



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Se aplicaron más de 24 mil horas hombre al desarrollo, mantenimiento y atención a fallas (incidentes) del sistema de crédito; en promedio, el 84 por ciento de este esfuerzo se dedicó al desarrollo de nuevas funcionalidades, mientras que el 16 por ciento restante a la atención de fallas. Esto contrasta con lo sucedido durante el segundo semestre de 2008, en que el 54 por ciento de la capacidad de horas/hombre fue para la atención de fallas.

**DISTRIBUCIÓN DE HORAS/HOMBRE**

	2008	2009
Atención a fallas	54%	16%
Requerimientos (Nuevos desarrollos y Mantenimiento)	46%	84%

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Se logró una importante transferencia de conocimiento del funcionamiento del sistema CREDERE a expertos pertenecientes al Instituto FONACOT, lo cual ha permitido reducir significativamente la dependencia tecnológica con el operador anterior.

Se fortalecieron los portales operativos, lo que ha llevado a generalizar el pago de Centros de Trabajo por medio del servicio de banca electrónica, reduciendo el pago en sucursales.

## 7.2. Modernización de la Infraestructura de TI y Comunicación

Se llevaron a cabo diversos esfuerzos y proyectos para la actualización/optimización de equipos y servicios. Destacan los siguientes:

- Se concluyó la instalación, configuración y puesta en marcha del Escritorio de Servicio (*Help Desk*).
- Se completó al 100 por ciento la fase 1 de sustitución de equipos obsoletos de cómputo a nivel nacional.
- Se concluyó el mantenimiento preventivo del equipo de cómputo de escritorio, impresión, videoconferencia, telecomunicaciones y servidores.
- Se instalaron 53 unidades de respaldo de energía (UPS) en todas las oficinas.
- Se instalaron 41 optimizadores de ancho de banda, para la utilización de los canales de transferencia de un 100 a un 65 por ciento con los mismos anchos de banda.
- Fortalecimiento y crecimiento de redes locales, instalando más de 100 nodos.
- Se afinaron las herramientas de monitoreo a la infraestructura informática propia y de terceros, lo que ha permitido tener un seguimiento oportuno ante fallas.
- Reubicación de los portales de Intranet e Internet a una plataforma más moderna y robusta, lo cual permite un mejor servicio a los usuarios internos y al ciudadano, respectivamente.

## 7.3. Seguridad de la Información

Se han realizado de forma constante pruebas de vulnerabilidad y de penetración a la infraestructura propia y de los diferentes proveedores (Accenture, Lores y Cepra), con la finalidad de proteger el acceso y confidencialidad de la información del Instituto.

Se fortalecieron y afinaron las herramientas de seguridad, incorporando reglas más estrictas de operación (filtrado de SPAM, páginas WEB, antivirus de servidores y PC, entre otros).

## 7.4. Optimización de Sistemas de Apoyo

A finales de 2008 se pusieron en marcha los servicios de apoyo contratados para atender la operación administrativa y financiera de forma integrada, de la herramienta tecnológica SIAF-SIAGOB. Durante el mes de diciembre de 2008 inició operaciones el módulo de nómina, mientras que en los primeros días de enero del 2009 entraron en producción los módulos de de contabilidad, presupuesto y finanzas.

### ***Portal ciudadano (Internet) y portal para personal del Instituto (Intranet)***

- Fueron rediseñados los portales de Intranet e Internet con una navegación más eficiente y amigable. Asimismo, se incrementaron los servicios que se proporcionan a los trabajadores por medio de Internet.

- Construcción de una normateca y formateca para consulta a través del portal de Intranet.

## 8. Efectividad Institucional

### 8.1. Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se mantiene conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2000, con los siguientes resultados:

#### Auditorías de Calidad

##### *Auditorías Externas*

Para de mantener el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto certificado bajo la norma ISO 9001, se solicitó a la empresa IQS Corporation, S.A. de C.V. la realización de una auditoría externa de calidad para su recertificación, para lo cual fue seleccionada una muestra de oficinas, se realizó la revisión de la documentación del sistema y se efectuaron visitas de auditoría para validar el cumplimiento de los requisitos de la norma.

#### Acciones Correctivas y Preventivas

Se revisó el estado de las acciones correctivas, preventivas y servicios no conforme, y se documentaron 152 acciones correctivas, de las cuales 134 están concluidas y 18 en proceso; 64 preventivas, concluyéndose 62 y dos en proceso, y 106 servicios no conformes, quedando resueltos 85 y 21 en proceso.

### 8.2. Manuales y Procedimientos

Con el fin de simplificar y facilitar la consulta de la normatividad relaciona con el otorgamiento y recuperación del crédito, se revisaron los documentos existentes y se integraron en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, aprobado por el Consejo Directivo en septiembre.

Este documento se revisa y actualiza periódicamente mediante los mecanismo previstos en el mismo, con el fin de mantearlo alineado al esquema de operación actual.

Para mejorar el acceso y la consulta de la información a través de Intranet, se diseñó y desarrolló el sitio Normateca, en el cual se han recopilado los documentos de carácter normativo, así como los formatos utilizados en el Instituto, los cuales se pueden consultar y descargar a través de las opciones de búsqueda incluidas en esta herramienta. Para ello, se elaboró y se publicó, previa aprobación del Comité de Mejora Regulatoria, el manual para su operación.

También se actualizaron los contratos y convenios de afiliación para Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales.

## 9. Desarrollo de Mercado

### 9.1. Evaluación de la campaña Beneficios del Crédito FONACOT 2009

#### Impacto de la Campaña

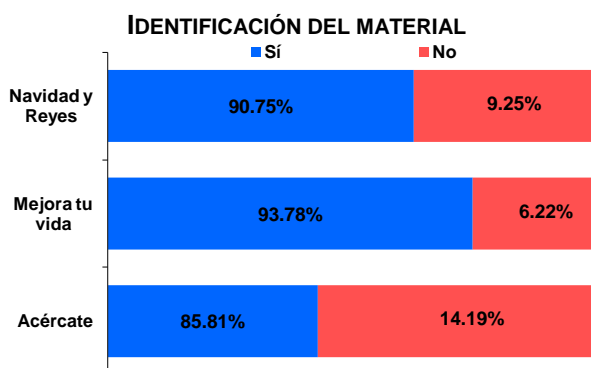
Los resultados del impacto de la campaña “Beneficios del crédito FONACOT 2009, son:

BENEFICIOS DEL CRÉDITO FONACOT 2009

Versión	Periodo de ejecución	Trabajadores		Créditos		Importe (Miles de pesos)	
		Universo	Muestra	Universo	Muestra	Universo	Muestra
Acércate (reestructuras)	Del 22-jul al 01-sep-09	14,711	2,480	20,544	4,193	50,642.7	9,964.5
Mejora tu vida	Del 02-sep al 31-oct-09	53,864	3,984	79,358	5,861	485,560.5	51,371.9
Navidad y Reyes	Del 23-nov al 31-dic-09	51,018	2,302	77,154	3,481	442,487.0	20,333.1

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

La versión Acércate fue una promoción directa del programa de reestructura de créditos, y las siguientes dos versiones apoyaron la colocación de créditos.



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica  
Información correspondiente al total de las muestras

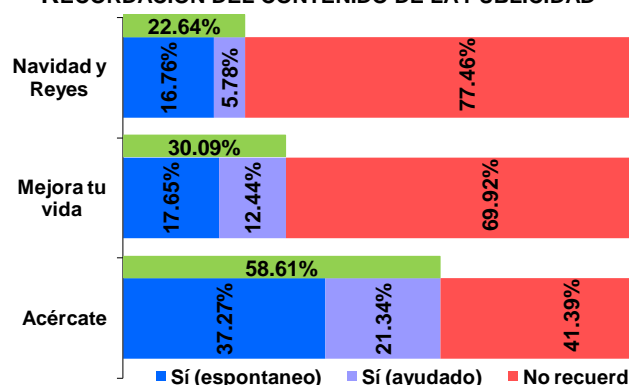
#### Identificación del material

La versión Mejora tu Vida, fue la que presentó la mayor identificación del mensaje, ya que era muy completo por que incluía tanto las principales ventajas del crédito, como productos y servicios que se pueden adquirir con éste. La imagen gráfica fue muy representativa.

#### Recordación del contenido de la publicidad

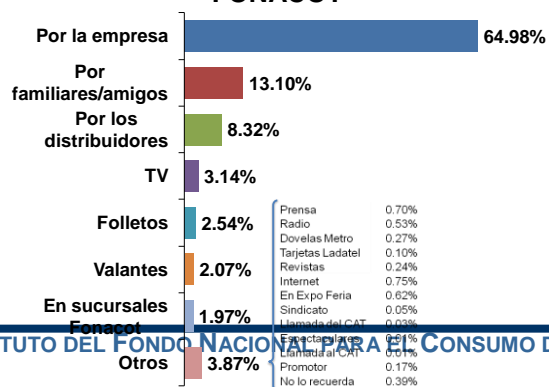
El mayor nivel de recordación fue la versión “Acércate”. De las versiones enfocadas a promover la utilización del crédito, su recordación fue de 26.36 por ciento.

RECORDACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PUBLICIDAD



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica  
Información correspondiente a los encuestados que identificaron el mensaje.

MEDIOS POR LOS QUE SE ENTERÓ DEL CRÉDITO FONACOT



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica  
Información correspondiente al total de las muestras

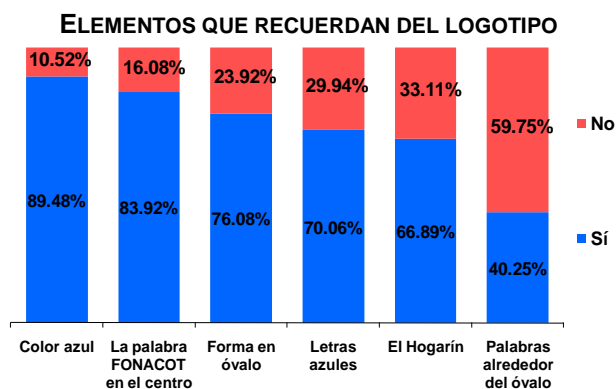
El principal medio por el que se enteraron del crédito FONACOT es directamente en la empresa, seguido de un familiar o amigo; mientras que el porcentaje menor es

referente a los distribuidores, televisión, folletos, volantes y sucursales FONACOT, entre otros.

### Evaluación de la imagen del Instituto FONACOT

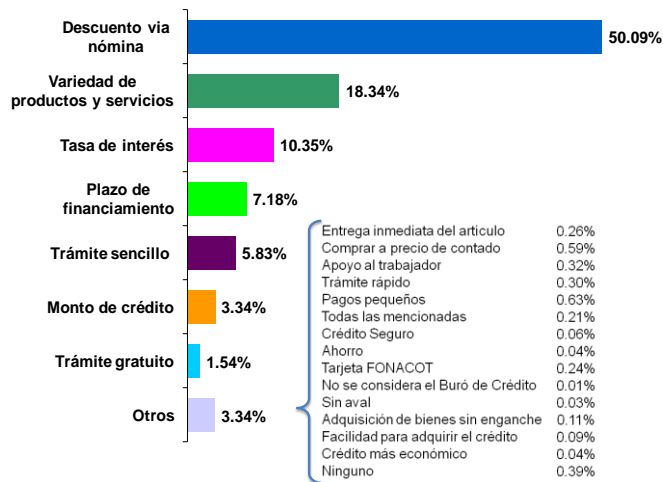
El 61.18 por ciento, en promedio de los entrevistados, recuerdan el logotipo.

Los elementos que más recuerdan los trabajadores son el color azul, la palabra FONACOT, la forma de óvalo y las letras azules; Hogarín empieza a tener un lugar en la mente de los usuarios del crédito FONACOT, y las palabras alrededor del óvalo no han penetrado en el público usuario.



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica  
Información correspondiente al total de las muestras

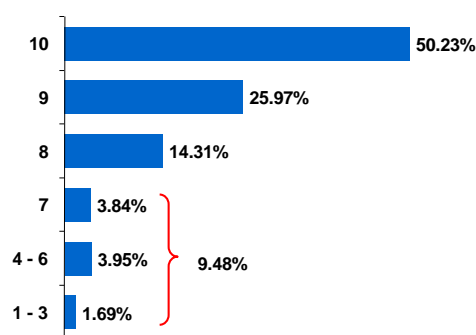
### BENEFICIOS DEL CRÉDITO FONACOT



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica  
Información correspondiente al total de las muestras

El descuento vía nómina, es el beneficio que más identifica el trabajador, con un 50.09 por ciento, seguido por la variedad de bienes y servicios que pueden adquirir con 18.34 por ciento y la tasa de interés con 10.35 por ciento.

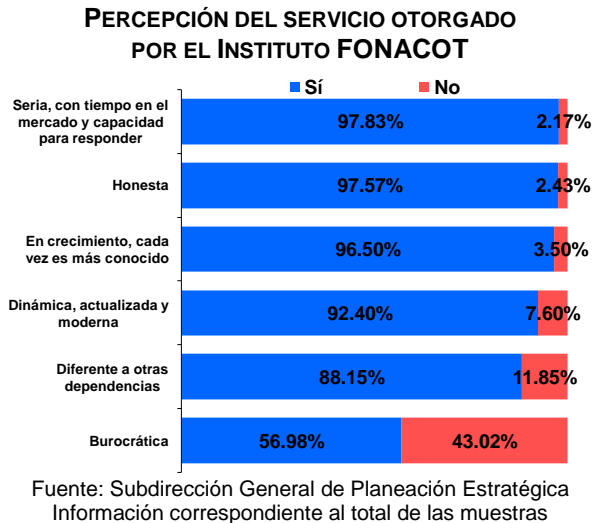
### CALIFICACIÓN DEL SERVICIO OTORGADO POR EL INSTITUTO FONACOT



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica  
Información correspondiente al total de las muestras

### Evaluación de servicio

Durante las versiones, la calificación dada al servicio otorgado por el Instituto FONACOT en su mayoría es sobresaliente.



En promedio, la imagen que proyecta a los clientes el Instituto FONACOT es evaluada de manera positiva y es considerado como una institución que ha cubierto sus expectativas y con la cual se sienten satisfechos.

***Percepción de los clientes con respecto al sistema de crédito de FONACOT, la publicidad y el servicio ofrecido***

Durante noviembre y diciembre, y con apoyo de Delta Research & Consulting, S. C., se realizó un estudio para conocer la percepción de los clientes con respecto al Instituto y sus campañas publicitarias, con las siguientes conclusiones:

**O1: Conocer la claridad, opinión y recomendaciones sobre el material difundido**

- Acércate: La versión es bien vista por aquellos que tienen deuda. Es clara y se recomienda ubicarla afuera de las oficinas del FONACOT o de las instituciones en donde se realizan pagos, ya que no es para todos.
- FONACOT mejora tu vida: Una versión que comunica claramente en qué se puede utilizar el crédito. Es informativa y emotiva por sus gráficos. Los colores manejados en los fondos son consistentes con la imagen del FONACOT lo que agrada a los usuarios y no usuarios. Como área de oportunidad se encuentra hacer la letra más grande e incluir comercios en donde se pueden obtener dichos beneficios. Fue la campaña gráfica mejor evaluada.
- Navidad y Reyes: Adecuada para la época navideña, se enfoca en las emociones que logran percibir tanto los usuarios como no usuarios del FONACOT. Agrado mucho debido a que fomenta la posibilidad de comprar en esta época navideña, aun cuando no se tienen posibilidades económicas.
- La recordación del mensaje radica en las imágenes, lo hacen atractivo y entretenido.

**O2: Medir la recordación espontánea y ayudada de la identificación del crédito FONACOT**

- En cuanto al uso del crédito, va enfocado a la compra de bienes para el hogar como muebles, electrodomésticos y aparatos electrónicos.
- La mayoría de la población encuestada (usuarios/no usuarios) tienen conocimiento del crédito, mas no existe la información suficiente para que se afilien al FONACOT.



- Quienes lo conocen y lo usan lo consideran una ayuda para poder realizar compras cuando no se cuenta con el capital.
- El mayor atractivo es que se descuenta por nómina y sus intereses son bajos. Como asociaciones negativas se encuentran que el tramitarlo puede ser tedioso, que no es muy claro y que no es para todos.

**O3: Delimitar los hábitos de exposición y consumo de medios, valorar la efectividad de los medios de comunicación utilizados**

- Los esfuerzos de publicidad que actualmente realiza el FONACOT son bajos en las ciudades de Monterrey, Mérida y Guadalajara, donde saben de él por las calcomanías que se colocan fuera de las tiendas en donde puede utilizarse. En México sí se tiene recordación del FONACOT, incluso de sus campañas más recientes.
- El 68 por ciento de la población encuestada no ha puesto atención a la publicidad.

**O4: Conocer la percepción con respecto al Instituto FONACOT**

- La relación de FONACOT-gobierno se da por la identificación del Instituto como una dependencia oficial, además de tener proceso de afiliación lento.
- La mayoría no recuerda el lema, pero sí el logo, su forma y la mascota.
- El Instituto FONACOT es una institución que se conoce o se ha escuchado desde hace tiempo. Se tiene una idea de que está relacionado con el gobierno debido a que es una “prestación”. Se conoce que no es “para todos” sino sólo para aquellos empleados que trabajan en empresas afiliadas.

**9.2. Análisis de Competencia y de Mercado**

***La Mejor Opción para Comprar a Crédito***

Se continuó con el estudio “La Mejor Opción para Comprar a Crédito”, que identifica las estrategias de los competidores para incrementar su mercado a través de su propio sistema de crédito, con características y requisitos de acuerdo con el segmento al que van dirigidos.

**TASAS DE INTERÉS COBRADAS POR CRÉDITOS A PLAZO DE UN AÑO**

Establecimiento Comercial	Enganche	Periodicidad de los pagos	Número de pagos	Tasa de Interés por período*	Tasa de interés anualizada	CAT***
Famsa	10%	semanal	53	1.88%	103.17%	164.08%
Elektra	10%	semanal	53	1.83%	100.31%	157.32%
Salinas y Rocha	10%	semanal	53	1.83%	100.31%	157.32%
H. Vázquez	No aplica	mensuales	12	5.28%	63.38%	85.46%
Coppel	10%	mensuales	12	5.24%	62.87%	84.55%
Viana	No aplica	mensuales	12	5.13%	61.55%	82.25%
Palacio de Hierro	No aplica	mensuales	12	3.49%	41.87%	50.92%
Sears	No aplica	mensuales	12	3.48%	41.79%	50.80%
Liverpool	No aplica	mensuales	12	3.44%	41.23%	49.98%
<b>FONACOT</b>	<b>No aplica</b>	<b>mensuales</b>	<b>12</b>	<b>1.46%</b>	<b>17.50% **</b>	<b>23.50%</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

\* Tasa a diciembre de 2009 sin promociones.

\*\* Tasa del Instituto FONACOT a 12 meses con una capacidad de descuento del 10 por ciento.

\*\*\* CAT obtenido de la calculadora de PROFECO. No incluye IVA para fines informativos y de comparación exclusivamente.

**COMPARATIVO DE TASAS DE TARJETAS BANCARIAS A DICIEMBRE DEL 2009**

Banco	Tasa	Tasa	CAT ***	Ingresos	Comisión por	Comisión por
-------	------	------	---------	----------	--------------	--------------



	mensual	anual		mínimos	apertura	anualidad
<b>Azteca</b>	8.73%	104.78%	No disponible	No disponible	Sin costo	Sin costo
<b>Wal-Mart (Compra fácil)</b>	6.25%	75.00%	103.00%	\$1,500	Sin costo	Sin costo
<b>Santander (Clásica)</b>	3.70%	44.40%	59.20%	\$5,000	Sin costo	\$440 titular y \$220 la adicional
<b>HSBC (Clásica)</b>	3.36%	40.35%	53.90%	\$3,500	\$100	\$395 titular y \$200 la adicional
<b>IXE (Clásica)</b>	3.74%	44.90%	60.40%	\$4,000	Sin costo	\$400 titular y \$200 la adicional
<b>BBVA-Bancomer (Azul)</b>	2.46%	29.57%	38.40%	\$5,000	Sin costo	\$460 titular y \$230 la adicional
<b>BBVA-Bancomer (Oro)</b>	2.38%	28.52%	35.50%	\$20,000	Sin costo	\$710 titular y \$355 la adicional
<b>Banamex (Clásica)</b>	3.02%	36.20%	44.10%	\$4,000	Sin costo	\$440 titular y \$320 la adicional
<b>American Express (Blue)</b>	1.45%	17.40%	40.60%	\$10,000	Sin costo	\$459 titular y \$230 la adicional
<b>Banorte (Clásica)</b>	2.08%	25.00%	40.90%	\$3,000	Sin costo	\$395 titular y sin costo la adicional
<b>Scotiabank Inverlat (Clásica)</b>	2.47%	29.59%	35.60%	\$5,000	Sin costo	\$300 titular y sin costo la adicional
<b>Inbursa (EFE Clásica)</b>	2.00%	24.00%	25.20%	\$5,000	Sin costo	Sin costo
<b>Santander (Light)</b>	2.53%	30.30%	38.30%	\$5,000	Sin costo	\$395 titular y sin costo la adicional
<b>FONACOT</b>	<b>1.46%</b>	<b>17.50% *</b>	<b>27.43%</b>	<b>\$1,558.5 **</b>	<b>3.00%</b>	<b>Sin costo</b>

Fuente: Páginas en Internet de cada banco a diciembre de 2009.

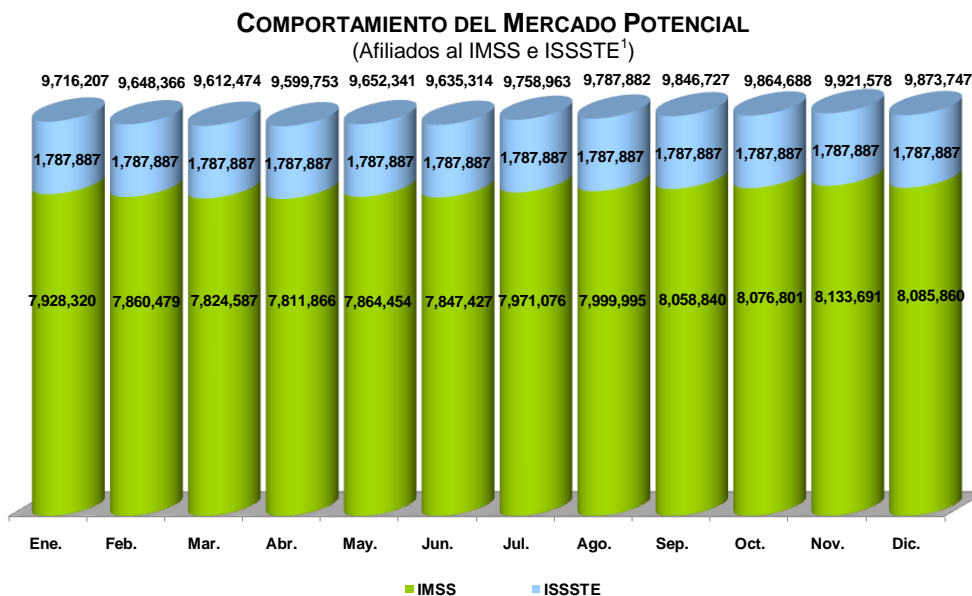
\* Tasa del Instituto FONACOT a 12 meses con capacidad de descuento del 10 por ciento.

\*\* Salario mínimo mensual en zona geográfica C.

\*\*\* CAT. No incluye IVA para fines informativos y de comparación exclusivamente.

### **Mercado Potencial**

Debido a la crisis que se generó en nuestro país con motivo de la contracción económica mundial, el mercado potencial de trabajadores permanentes se vio afectado, mostrando disminuciones durante algunos meses del año.



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica, con información del IMSS y el ISSSTE.

Con base en lo anterior, se partió de los Informes Mensuales de Población Derechohabiente y el de Patrones y Cotizantes del IMSS, considerando sólo a los asegurados permanentes con ingresos entre uno y 25 salarios mínimos (máximo rango desglosado), excluyendo contratos eventuales, que laboran en empresas de las siguientes actividades económicas:

- Comercio.
- Industria eléctrica, captación y suministro de agua potable.
- Industrias extractivas.
- Industria de la transformación.
- Servicios para empresas, personas y el hogar.
- Servicios sociales y comunales.
- Transporte y comunicaciones.

Se consideró también a empleados al servicio del Estado que se rigen por el Apartado “B” del Artículo 123 Constitucional, según el Anuario Estadístico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE) con información a diciembre de 2007.

**MERCADO POTENCIAL DE TRABAJADORES**  
(Afilados al IMSS e ISSSTE<sup>1</sup>)

Direcciones Comerciales FONACOT	IMSS 2009 diciembre	ISSSTE 2007 diciembre	TOTAL
D. F. y su Zona Metropolitana *	1,745,162	393,882	2,139,044
Acapulco	73,942	103,261	177,203
Aguascalientes	120,950	22,163	143,113
Campeche	58,069	18,069	76,138
Cancún	107,625	22,489	130,114
Chihuahua	408,506	41,814	450,320
Cuernavaca	89,915	31,901	121,816
Culiacán	149,191	51,418	200,609
Durango	48,469	23,427	71,896
Guadalajara	659,237	63,370	722,607
Hermosillo	238,710	32,677	271,387
La Paz	49,868	18,503	68,371
León	374,280	73,438	447,718
Manzanillo	51,021	11,632	62,653
Mazatlán	42,756	4,912	47,668
Mérida	151,470	25,478	176,948
Mexicali	115,856	12,225	128,081
Monterrey	823,287	40,147	863,434
Morelia	170,901	75,594	246,495
Oaxaca	82,133	85,249	167,382
Pachuca	98,085	51,310	149,395
Puebla	237,234	34,728	271,962
Puerto Vallarta	71,967	24,642	96,609
Querétaro	186,064	20,164	206,228
Saltillo	218,716	27,958	246,674
San Luis Potosí	166,633	42,013	208,646
Tampico	185,374	61,350	246,724
Tijuana	269,818	18,338	288,156
Tlaxcala	60,160	21,261	81,421
Toluca	291,622	92,839	384,461
Torreón	158,044	40,658	198,702
Tuxtla Gutiérrez	94,783	61,052	155,835
Veracruz	337,390	86,372	423,762
Villahermosa	79,550	26,296	105,846
Zacatecas	69,072	27,257	96,329
<b>Total Metropolitano</b>	<b>1,745,162</b>	<b>393,882</b>	<b>2,139,044</b>

<b>Total Regional</b>	<b>6,340,698</b>	<b>1,394,005</b>	<b>7,734,703</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>8,085,860</b>	<b>1,787,887</b>	<b>9,873,747</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica, con estimaciones propias con base en la Información del IMSS e ISSSTE.

\* Incluye las direcciones y representaciones metropolitanas.

1/ Datos a diciembre 2007 Anuario Estadístico del ISSSTE.

## 10. Soporte Jurídico Institucional

### *Asuntos Litigiosos*

Con el objeto de proteger los intereses de la institución, se iniciaron en 2009, procedimientos ante las autoridades judiciales competentes y de igual forma se dio el seguimiento a las controversias que se ventilan ante los diversos organismos jurisdiccionales, mediante la continuidad de los despachos externos especializados que permiten proporcionar un mejor seguimiento de las cuestiones procesales y administrativas en las que es parte el Instituto.

En 2009 se presentaron ante autoridades competentes 125 denuncias de hechos, 21 demandas en contra de Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo y 31 demandas ejecutivas mercantiles.

Se atendieron 11 quejas y se proporcionaron en audiencia los informes solicitados por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Asimismo, se informa que se han atendido 160 requerimientos realizados por distintos jueces, trabajadores, ministerios públicos adscritos a diversas entidades federativas y autoridades federales y locales, así como la atención de citatorios; se elaboraron seis informes justificados derivados de amparos presentados por trabajadores, Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo, se atendieron seis consignaciones de pago realizadas por trabajadores y Centros de Trabajo, tres jurisdicciones voluntarias y cuatro concursos mercantiles.

Se elaboraron 161 dictámenes de cancelación de créditos otorgados a trabajadores, cinco de condonación de comisión por cheques devueltos, dos de pago a distribuidores y tres de castigos de cartera, que fueron sometidos para la consideración del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

En cuanto al Programa Especial de Cobranza, la Dirección Jurídica de lo Contencioso logró la recuperación de las retenciones realizadas y no enteradas de 99 Centros de Trabajo por un importe aproximado de 5.64 millones de pesos.

Se obtuvieron 16 sentencias favorables, por un importe de recuperación de 4.26 millones de pesos; así como una sentencia favorable en la que el Instituto dejó de pagar al demandante la cantidad de 150 millones de pesos, aproximadamente.

Se logró que las autoridades competentes realizaran la aprehensión de dos representantes de Centros de Trabajo, quienes actualmente se encuentran recluidos en el Centro Penitenciario de Morelos en espera de que se dicte sentencia, así como la aprehensión de un ex Director Estatal del Instituto FONACOT, a quien actualmente se le sigue un proceso penal.

Juicios	Total
Ejecutivos mercantiles	31
Averiguaciones previas	125
Juicios ordinarios (civil y mercantil)	21
<b>Total</b>	<b>177</b>

Se iniciaron 177 nuevos juicios que se desglosan por materia en los siguientes términos:

### **Asuntos Laborales**

A fin de dar cumplimiento a la sentencia emitida por la Décima Sala del Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa y a las instrucciones de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial de la SFP, el 3 de marzo de 2009 se celebró, ratificó y sancionó ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, el convenio con el C. Juan Francisco Rocha Bandala, ex Director General del FONACOT, destituido del cargo en 1996.

Se celebraron cuatro convenios conciliatorios de juicios laborales en los que el Instituto tenía escasas probabilidades de obtener un resultado favorable.

Se concluyeron ocho juicios laborales ventilados ante las autoridades laborales, por lo que al 31 de diciembre de 2009, la Dirección de Asuntos Laborales reporta un total de 35 juicios laborales y siete contenciosos administrativos en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social. Además de lo anterior, también destacan los siguientes resultados:

- Atención de siete requerimientos de pensiones alimenticias e informes efectuados por los Juzgados Familiares en el Distrito Federal e interior de la República.
- Formalización de 22 convenios de terminación de la relación laboral; 19 de personal de confianza y tres sindicalizados.
- Formalización de tres convenios por cambio de puesto y uno por terminación de contrato.
- Formalización de tres convenios de reinstalación de personal sindicalizado.
- Formalización de dos convenios de terminación de relación laboral por jubilación, en términos del Reglamento de Pensiones, Jubilación y Prima de Antigüedad vigente.
- Se efectuaron acciones para finiquitar la relación de trabajo por trabajadores que renunciaron: dos de personal sindicalizado y siete de confianza.
- Se efectuaron 15 investigaciones laborales.

De las investigaciones laborales instauradas, se rescindieron cuatro contratos individuales de trabajo: tres de personal sindicalizado y uno de confianza.

En noviembre se llevaron a cabo negociaciones con la organización sindical con el propósito de efectuar de manera anticipada la revisión salarial para 2010, con la intención de evitar conflictos laborales de índole colectiva y sin que mediara emplazamiento a huelga por parte del Sindicato, obteniendo un convenio en el que se otorgó un incremento de 3.9 por ciento a los tabuladores de todo el personal operativo sindicalizado y de confianza, instrumento que fue celebrado y ratificado ante la Unidad de Funcionarios Conciliadores de la STPS y la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.

### **Acciones Consultivas**

#### ATENCIÓN A USUARIOS DEL CRÉDITO FONACOT

	Cantidad
--	----------

Reclamaciones de Usuarios que no solicitaron el Crédito FONACOT y que se les realizan los descuentos de las supuestas amortizaciones vía nómina, a través de su Centro de Trabajo	23
Reclamaciones de Usuarios en contra de Establecimientos Comerciales por diversos motivos, principalmente por que se les vendió el bien a un precio mayor al de contado.	10
Reclamaciones por escrito en contra de Requerimientos de pago del despacho "SUMA".	30
Reclamaciones en contra de Servidores Públicos por falta de una debida atención en el servicio.	15
Reclamaciones de usuarios que son presentadas en la Oficina de la Presidencia de la República, por diversos motivos	42
Quejas presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF a nivel nacional.	104
<b>Total de reclamaciones</b>	<b>224</b>

Fuente: Abogado General

Por lo que se refiere a sanciones a Distribuidores, se iniciaron 31 procedimientos de investigación, lo que dio como resultado 22 sanciones y nueve sin responsabilidad del Distribuidor, de lo que se derivaron nueve inconformidades: cuatro fueron confirmadas, cuatro revocadas y una modificada.

## 11. Control Institucional

### 11.1. Estructura del Órgano de Gobierno

El Consejo Directivo sesionó en cuatro ocasiones con carácter ordinario y tres extraordinarias.

### 11.2. Transparencia

#### *Unidad de Enlace*

La Unidad de Enlace del Instituto FONACOT recibió 96 solicitudes de información, mismas que fueron atendidas en tiempo y forma. En septiembre, el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) envió los resultados correspondientes a la evaluación del primer semestre de 2009, como sigue:

#### ATENCIÓN PRESTADA POR LA UNIDAD DE ENLACE

Total	Infraestructura de la Unidad de Enlace	Atención al solicitante
9.53	10	9.07

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica con información del IFAI.

#### INDICADOR DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Evaluación Total (Porcentaje de avance)	Atributos			
	Consistencia	Compleción	Confiability	Oportunidad
91.58	89.84	91.18	100	85.29

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica con información del IFAI.

#### *Portal de Obligaciones de Transparencia*

Las observaciones al Portal de Obligaciones de Transparencia, fueron atendidas y subsanadas para el cumplimiento de la LFTAIPG.

**PORTAL DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA**

Evaluación Total (Porcentaje de avance)	Apartados				
	Financiero	Regulatorio y Toma de Decisiones	Relación con la Sociedad	Organización Interna	Información Relevante
89.24	100	81.46	67.41	97.62	100

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica con información del IFAI.

### **Comité de Información**

Durante el Comité de Información del Instituto FONACOT realizó una sesión ordinaria y tres sesiones extraordinarias, para verificar las diversas situaciones que se presentaron en relación con la LFTAIPG y las solicitudes de acceso a la información.

### **Índice de Expedientes Reservados**

En enero y julio de 2009 el Comité de Información aprobó el índice de expedientes reservados de las áreas del Instituto, correspondientes al segundo semestre del 2008 y primer semestre del 2009, respectivamente.

## **11.3. Sistemas de Evaluación Institucional**

### **Seguimiento a Indicadores**

Indicador	2009		
	Real	Meta	Cumpl.
<b>Créditos Nuevos Ejercidos</b>	569,811	642,000*	89%
<b>Monto Créditos Nuevos Ejercidos<sup>1</sup></b>	3,642	4,300*	85%
<b>Afiliación de Trabajadores</b>	168,719	336,519**	50%
<b>Afiliación Centros de Trabajo</b>	3,623	4,957**	73%
<b>Afiliación Establecimientos Comerciales</b>	2,725	3,300**	83%
<b>Recuperación vs Emisión a CT's<sup>2</sup></b>	88.6%	94.0%**	94%

1/ Cifras en millones de pesos.

2/ Al cierre de diciembre de 2009.

\*Metas aprobadas por el Consejo Directivo. \*\* Metas del Programa de Mediano Plazo.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica con información del IFAI.

### **Carta Compromiso al Ciudadano**

La Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) es una herramienta de apoyo operativo que, a través de un documento público, accesible y sencillo, ya que facilita al trabajador información para realizar trámites o servicios; entrega únicamente la documentación indispensable y legalmente autorizada; tiene a su disposición diferentes medios para la recepción, atención y resolución de quejas; puede dar libremente opinión sobre el servicio recibido, y participa en la mejora permanente del servicio a través de la encuesta de salida del servicio. El Instituto cuenta con CCC para dos procesos:

- Afiliación y Autorización de Crédito a los Trabajadores para la Adquisición de Bienes de Consumo Duradero.
- Afiliación de Establecimientos Comerciales.

El OIC evaluó la primera de éstas, dirigida a los trabajadores, con los resultados siguientes:

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EXTERNO, 2009 <sup>1</sup>					INTERNO <sup>2</sup>
Trimestre	Oportunidad	Amabilidad	Honestidad	Total	Oportunidad
Primero	83.70	96.72	99.96	93.46	98



Segundo	81.56	90.99	99.70	90.75	98
Tercer	81.25	99.98	93.46	91.6	99
Cuarto	73.21	92	99	88.1	99
Promedio	79.9	94.9	98.0	91.0	98.5

Fuente: <sup>(1)</sup> Análisis de las encuestas de salida de trabajadores, que realiza trimestralmente el Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT, y <sup>(2)</sup> revisión de expedientes de trabajadores en las oficinas Portales, Tacubaya, Vallejo y Tlalnepantla.

En el último trimestre evaluaron los siguientes atributos y se obtuvieron los siguientes porcentajes de cumplimiento externo.

Transparencia	Claridad	Accesibilidad	Instalaciones	Confiabilidad	Total
90	85.5	87.61	85	88	87.22

Fuente: <sup>(1)</sup> Análisis de las encuestas de salida de trabajadores, que realiza trimestralmente el Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT, y <sup>(2)</sup> revisión de expedientes de trabajadores en las oficinas Portales, Tacubaya, Vallejo y Tlalnepantla.

Los resultados obtenidos en la segunda CCC fueron:

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EXTERNO <sup>1</sup>						INTERNO <sup>2</sup>
Trimestre	Oportunidad	Honestidad	Transparencia	Amabilidad	Total	Oportunidad
Primero	90.52	99.51	100	100	97.50	49
Segundo	92.57	100	100	99.38	97.98	49
Tercer	100	76.21	100	100	94.05	77
Cuarto	74.21	100	90	90	88.55	77
Promedio	89.33	93.93	97.50	97.35	94.53	63

Fuente: <sup>(1)</sup> Análisis de las encuestas de salida de trabajadores, que realiza trimestralmente el Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT, y <sup>(2)</sup> revisión de expedientes de trabajadores en las oficinas Portales, Tacubaya, Vallejo y Tlalnepantla.

En el último trimestres de 2009 se evaluaron los siguientes atributos y se obtuvieron los siguientes porcentajes de cumplimiento externo.

Transparencia	Claridad	Accesibilidad	Instalaciones	Confiabilidad	Total
90	84.5	85.61	85	88	86.62

### **Centro Integral de Servicios**

El Centro Integral de Servicios (CIS) es un modelo de servicio organizado alrededor de una serie de elementos, que asegura una atención de buena calidad al usuario, facilita la gestión de su trámite o servicio, escucha sus opiniones y, basado en ellas, realiza las mejoras necesarias para satisfacer sus necesidades.

Actualmente, el Instituto FONACOT tiene instalados dos CIS, uno en la Dirección Regional Centro Portales y otro en la Dirección Regional Norte Chihuahua.

Con motivo de la reestructuración que se dio en la SFP el 15 de abril del 2009, las autoevaluaciones de los CIS programadas para este primer semestre se suspendieron hasta nuevo aviso, ya que se contempla que las oficinas en las que se da atención a la ciudadanía se conviertan en espacios de contacto ciudadano con el objeto de lograr que las dependencias y entidades de la APF otorguen un servicio de calidad, en el que su prioridad sea colocar al ciudadano en el centro de la atención, y se le atienda de manera digna, cálida y eficaz, en un entorno de información, comodidad e higiene.

### **Seguimiento a las Acciones de Mejora Derivadas de Revisiones de Control Practicadas por el OIC**

Al cierre del ejercicio del 2008 se tenían 31 acciones de mejora pendientes de implementar. Durante el ejercicio del 2009, el OIC realizó cinco revisiones de control de las que resultaron 21 acciones de mejora, mismas que fueron concertadas con los servidores públicos de mando medio y superior responsables de atenderlas.



Del seguimiento realizado a dichas acciones de mejora, y de la revisión a la documentación proporcionada por las áreas responsables de atenderlas, se constató que el Instituto implementó 37 acciones.

Al de 2009 el saldo de acciones de mejora pendientes de implementar por parte del Instituto es de 15, de las cuales siete tienen un período mayor a seis meses desde que se notificaron.

Instancia	Acciones de Mejora al 31 de Diciembre del 2008	Acciones de Mejora Nuevas	Acciones de Mejora Implementadas	Acciones de Mejora al 31 de diciembre del 2009
Subdirección General de Operación	6	0	6	0
Subdirección General de Crédito y Sistemas	11	16	13	14
Subdirección General de Administración	14	5	18	1
<b>Número Total</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>37</b>	<b>15</b>

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

### ***Seguimiento a las Observaciones Derivadas de Auditorías Practicadas por las Diversas Instancias Fiscalizadoras***

Al cierre del ejercicio 2008, el Instituto FONACOT tenía 58 observaciones derivadas de auditorías practicadas por las diversas instancias de fiscalización como la Auditoría Externa, Auditoría Superior de la Federación, CNBV y Órgano Interno de Control.

Durante el ejercicio 2009 se emitieron 250 observaciones por las instancias fiscalizadoras antes mencionadas, entre las que destaca el registro de 153 observaciones formuladas por la CNBV.

Asimismo, el OIC tiene la obligación de dar seguimiento a las observaciones determinadas por otras instancias fiscalizadoras, de las cuales verificó el cumplimiento de lo observado por la CNBV mediante la revisión de la documentación soporte generada por las diversas áreas del Instituto.

Por tanto, al cierre del ejercicio de 2009, están pendientes de atender 133 observaciones, de las cuales 61 tienen una antigüedad entre seis y dieciocho meses; de éstas, destacan por su importancia las referentes a la contratación de servicios por administración de cartera por parte de un tercero, así como la relacionada con deficiencias en la interfase del Sistema de Crédito FONACOT (CREDERE) al Sistema Integral de Administración y Finanzas, ya que no se transfiere la misma información. El estatus de las observaciones a las que el OIC le da seguimiento es el siguiente:

#### **SEGUIMIENTO A OBSERVACIONES**

Instancia Fiscalizadora	Observaciones al 31 de Diciembre de 2008	Observaciones Nuevas	Observaciones Atendidas	Observaciones Pendientes al 31 de Diciembre de 2009
Auditor Externo	1	3	2	2
Auditoría Superior de la Federación	3	0	3	0
Órgano Interno de Control	52	94	46	100
CNBV	2	153	124	31
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>250</b>	<b>175</b>	<b>133</b>

Fuente: Área de Auditoría Interna del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

### ***Quejas, Denuncias y Responsabilidades***

Derivado de las acciones que realizan las áreas de Quejas y Responsabilidades, se iniciaron los expedientes administrativos, a fin de esclarecer los hechos en los que se señalan a los servidores públicos de este Instituto, resultando lo siguiente: se inició el mes de julio del 2009 con 72 asuntos, mientras que de julio al 30 de diciembre ingresaron 38 asuntos, resolviéndose 111, por lo que al cierre del mes de diciembre se encuentran en trámite 42.

**PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE RESPONSABILIDADES**

Saldo Inicial 1-julio 2009	Altas	Resueltos		Saldo Final 30-diciembre 2009
		Sancionatorios	Absolutorios	
9	4	4	1	8

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

**QUEJAS Y DENUNCIAS**

Saldo Inicial 1-julio 2009	Altas	Resueltos		Saldo Final 30- diciembre 2009
		Turnados a Responsabilidades	Absolutorios	
46	33	7	38	34

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

**INCONFORMIDADES POR LICITACIÓN**

Saldo Inicial 1-julio 2009	Altas	Resueltos		Saldo Final 30-diciembre 2009
		Sancionatorios	Absolutorios	
0	1	0	1	0

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

**EXPEDIENTES EN INVESTIGACIÓN DE OMISOS O EXTEMPORÁNEAS DE  
DECLARACIÓN DE SITUACIÓN PATRIMONIAL**

Saldo Inicial 1-julio 2009	Altas	Resueltos		Saldo Final 30-diciembre 2009
		Sancionatorios	Absolutorios	
17	0	2	15	0

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

**GESTIONES CIUDADANAS**

Saldo Inicial 1-julio 2009	Altas	Resueltas satisfactorias	Saldo Final 30-diciembre 2009
0	43	43	0

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

## 12. Anexos

### 12.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP

***“Reiteramos la necesidad de elaborar un replanteamiento de las estrategias, líneas de acción y metas previstas en el Plan Estratégico 2007-2012 y presentarlas a consideración del Consejo Directivo, tomando en cuenta la actual situación financiera del Instituto y el entorno financiero desfavorable”.***

En la Décima Cuarta Sesión, celebrada el 8 de septiembre, el Consejo Directivo aprobó las nuevas metas para los ejercicios de 2009 a 2012, así como las estrategias y líneas de acción correspondientes, planteadas en el modelo de negocio presentado.

***“Presentar a este Órgano de Gobierno un análisis integral de la nueva forma de operar del programa de tarjeta de crédito, en virtud de los resultados negativos que se obtuvieron en ejercicios anteriores en este programa”.***

Se presentó al Consejo Directivo, en su Décima Cuarta Sesión, celebrada el 8 de septiembre, un informe detallado de la operación de la tarjeta FONACOT, analizando la experiencia obtenida y las adecuaciones realizadas a este programa.

***“En el marco del control interno, es necesario que la institución atienda las observaciones determinadas al cierre del ejercicio 2008, en las fechas compromiso, principalmente a las determinadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores”.***

En el capítulo 11 de este informe se da seguimiento a las observaciones derivadas de las auditorías practicadas por las diferentes instancias fiscalizadoras.

Por lo que se refiere a los señalamientos de la CNBV, mediante oficio SGF/019-0110, se entregó un documento cuya copia se presenta al Consejo Directivo en su Décimo Sexta Sesión, en el que se da respuesta a las observaciones señaladas en el oficio 122-4/71555/2009 de la citada Comisión.

***“Evitar otorgar estímulos al personal de mando y enlace que rebasen el presupuesto autorizado y que no cuenten con la autorización de la SHCP y de la SFP y que no se encuentren previstos en las Condiciones Generales de Trabajo”.***

Se envió informe al Comisario, confirmando que no se han otorgado estímulos económicos a personal de mando ni de enlace.

## 12.2. Disposiciones de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal

Instituto FONACOT					
Cumplimiento a las disposiciones de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestales					
(miles de pesos)					
Presupuesto del ejercicio fiscal 2009					
CONCEPTO	ORIGINAL	MODIFICADO	EJERCIDO	VARIACION	
				MONTO	%
<b>1000 SERVICIOS PERSONALES</b>	<b>509,999.9</b>	<b>444,130.2</b>	<b>397,129.1</b>	<b>47,001.1</b>	<b>10.6</b>
1700 PAGO DE ESTIMULOS A SERVIDORES PUBLICOS	13,326.0	43,326.2	32,057.9	11,268.3	26.0
1702 ESTIMULOS AL PERSONAL OPERATIVO	13,326.0	43,326.2	32,057.9	11,268.3	26.0
<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>496,673.9</b>	<b>400,804.0</b>	<b>365,071.2</b>	<b>35,732.8</b>	<b>8.9</b>
<b>2000 MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>18,794.5</b>	<b>14,594.5</b>	<b>8,585.1</b>	<b>6,009.4</b>	<b>41.2</b>
2100 MATERIALES Y UTILES DE ADMON. Y DE ENSEÑANZA	10,229.0	6,754.0	3,017.0	3,737.0	55.3
2101 MATERIALES Y UTILES DE OFICINA	5,950.0	3,181.0	1,872.1	1,308.9	41.1
2105 MATERIALES Y UTILES DE IMPRES. Y REPRODUC.	77.0	77.0	1.8	75.2	97.6
2106 MATERIALES Y UTILES INFORMÁTICOS	3,960.0	2,954.0	842.8	2,111.2	71.5
OTRAS PARTIDAS	242.0	542.0	300.3	241.7	44.6
<b>2200 PRODUCTOS ALIMENTICIOS</b>	<b>440.0</b>	<b>456.0</b>	<b>438.2</b>	<b>17.8</b>	<b>3.9</b>
<b>2300 HERRAMIENTAS REFACCIONES Y ACCESORIOS</b>	<b>742.5</b>	<b>353.5</b>	<b>195.9</b>	<b>157.6</b>	<b>44.6</b>
<b>2600 COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS</b>	<b>1,375.0</b>	<b>1,545.0</b>	<b>1,407.2</b>	<b>137.8</b>	<b>8.9</b>
<b>2700 VESTUARIO Y PRENDAS DE PROTECCIÓN</b>	<b>4,488.0</b>	<b>3,776.0</b>	<b>2,502.2</b>	<b>1,273.8</b>	<b>33.7</b>
<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>1,520.0</b>	<b>1,710.0</b>	<b>1,024.5</b>	<b>685.5</b>	<b>40.1</b>
<b>3000 SERVICIOS GENERALES:</b>	<b>656,543.0</b>	<b>588,543.0</b>	<b>341,542.2</b>	<b>247,000.8</b>	<b>42.0</b>
<b>3100 SERVICIOS BASICOS</b>	<b>91,624.0</b>	<b>84,565.7</b>	<b>51,021.1</b>	<b>33,544.6</b>	<b>39.7</b>
3101 SERVICIO POSTAL	31,900.0	25,341.7	6,819.2	18,522.5	73.1
3103 SERVICIO TELEFONICO CONVENCIONAL	7,300.0	7,800.0	6,994.6	805.4	10.3
3104 SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR	1,300.0	900.0	692.4	207.6	23.1
3106 SERVICIO ENERGIA ELECTRICA	6,500.0	6,500.0	4,905.8	1,594.2	24.5
3107 SERVICIO DE AGUA	485.0	485.0	385.0	100.0	20.6
OTRAS PARTIDAS	44,139.0	43,539.0	31,224.0	12,315.0	28.3
<b>3200 SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO</b>	<b>21,447.0</b>	<b>15,456.0</b>	<b>13,022.2</b>	<b>2,433.8</b>	<b>15.7</b>
3201 ARRENDAMIENTO DE EDIFICIOS Y LOCALES	20,300.0	13,700.0	12,596.6	1,103.4	8.1
3203 ARRENDAMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO	322.0	322.0	11.9	310.1	96.3
3204 ARRENDAMIENTO DE EQ. Y BIENES INFORMATICOS	825.0	825.0	9.5	815.5	98.8
OTRAS PARTIDAS	0.0	609.0	404.2	204.8	33.6
<b>3300 ASESORIAS, CONSULTORIAS, SERVS. INFORMATICOS</b>	<b>147,550.0</b>	<b>118,991.0</b>	<b>78,139.5</b>	<b>40,851.5</b>	<b>34.3</b>
3302 A 3304 ASESORIAS	12,000.0	6,000.0	909.5	5,090.5	84.8
3305 SERVICIO PARA CAPACITACION	5,000.0	5,000.0	1,198.2	3,801.8	76.0
3306 SERVICIOS DE INFORMATICA	126,800.0	105,241.0	75,831.8	29,409.2	27.9
OTRAS PARTIDAS	3,750.0	2,750.0	200.0	2,550.0	92.7
<b>3400 SERVICIOS COMERCIAL Y BANCARIO FINANCIERO</b>	<b>268,510.7</b>	<b>251,210.7</b>	<b>117,933.6</b>	<b>133,277.1</b>	<b>53.1</b>
<b>3500 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION</b>	<b>41,920.0</b>	<b>33,520.0</b>	<b>21,677.9</b>	<b>11,842.1</b>	<b>35.3</b>
3502 MANTEN Y CONSERV. DE BIENES INFORMATICOS	17,600.0	4,224.0	0.8	4,223.2	100.0
3504 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE INMUEBLES	11,100.0	8,200.0	4,724.1	3,475.9	42.4
3506 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE VEHICULOS	1,880.0	1,380.0	898.3	481.7	34.9
OTRAS PARTIDAS	11,340.0	19,716.0	16,054.7	3,661.3	18.6
<b>3600 SERVICIOS DE IMPRES. PUBLIC. DIFUS. E INFORM.</b>	<b>3,485.0</b>	<b>3,600.0</b>	<b>3,076.4</b>	<b>523.6</b>	<b>14.5</b>
<b>3700 SERVICIO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PUBLICIDAD</b>	<b>40,000.0</b>	<b>17,393.3</b>	<b>15,355.7</b>	<b>2,037.6</b>	<b>11.7</b>
<b>3800 SERVICIOS OFICIALES</b>	<b>27,130.0</b>	<b>20,430.0</b>	<b>10,121.3</b>	<b>10,308.7</b>	<b>50.5</b>
3801 Y 3802 GASTO DE CEREMONIAL	0	0.0	0.0	0.0	0.0
3804 CONGRESOS Y CONVENCIONES	1,660.0	1,790.0	294.9	1,495.1	83.5
3808 A 3813 PASAJES	11,200.0	8,870.0	5,452.7	3,417.3	38.5
3814 A 3819 VIATICOS	8,270.0	5,770.0	2,147.9	3,622.1	62.8
3821 GTOS P/ALIMENTACION DE SERV. PUBL. DE MANDO	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
OTRAS PARTIDAS	6,000.0	4,000.0	2,225.9	1,774.1	44.4
<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>14,876.3</b>	<b>43,376.3</b>	<b>31,194.5</b>	<b>12,181.8</b>	<b>28.1</b>
<b>TOTAL GASTO CORRIENTE</b>	<b>1,185,337.4</b>	<b>1,047,267.7</b>	<b>747,256.4</b>	<b>300,011.3</b>	<b>28.7</b>
<b>5000 BIENES MUEBLES E INMUEBLES</b>	<b>14,080.0</b>	<b>14,080.0</b>	<b>7,641.0</b>	<b>6,439.0</b>	<b>45.7</b>
5100 MOBILIARIO Y EQUIPO DE AFMINISTRACION	11,523.5	11,032.2	6,381.1	4,651.1	42.2
5300 VEHICULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	1,925.0	1,925.0	1,047.4	877.6	45.6
5500 HERRAMIENTAS Y REFACCIONES	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>OTROS CONCEPTOS</b>	<b>631.5</b>	<b>1,122.8</b>	<b>212.5</b>	<b>910.3</b>	<b>81.1</b>
<b>6000 OBRAS PUBLICAS</b>	<b>64,000.0</b>	<b>64,000.0</b>	<b>0.0</b>	<b>64,000.0</b>	<b>100.0</b>
6100 OBRAS PUBLICAS POR CONTRATO	64,000.0	64,000.0	0.0	64,000.0	100.0
6200 OBRAS PUBLICAS POR ADMINISTRACION	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>OTROS CAPITULOS</b>	<b>33,553,881.1</b>	<b>33,581,381.0</b>	<b>18,817,576.8</b>	<b>14,763,804.2</b>	<b>44.0</b>
<b>TOTAL EGRESOS AUTORIZADOS</b>	<b>34,817,298.5</b>	<b>34,706,728.7</b>	<b>19,572,474.2</b>	<b>15,134,254.5</b>	<b>43.6</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

### 12.3. Número e Importe de los Créditos Ejercidos

Dirección	Número de Créditos		Variación Porcentual	Importe de Créditos (millones de pesos)		Importe 2009 Deflactado a Precios de 2008 (*) (2)	Variación Porcentual (2/1)
	2008	2009		2008 (1)	2009		
3 Vallejo	42,862	30,690	-28.4%	431.0	262.4	253.4	-41.2%
6 Tacubaya	13,761	8,758	-36.4%	124.1	55.9	54.0	-56.5%
7 Zaragoza	28,510	17,105	-40.0%	247.1	125.0	120.7	-51.2%
8 Tlalnepantla	30,684	15,610	-49.1%	261.1	94.5	91.2	-65.1%
<b>D.R. Metropolitano</b>	<b>115,817</b>	<b>72,163</b>	<b>-37.7%</b>	<b>1,063.2</b>	<b>537.8</b>	<b>519.2</b>	<b>-51.2%</b>
5 Portales	33,363	23,368	-30.0%	287.2	162.6	157.0	-45.3%
33 Acapulco	10,238	5,104	-50.1%	118.0	66.1	63.9	-45.9%
40 Tlaxcala	9,962	3,902	-60.8%	59.2	24.5	23.7	-60.0%
43 Puebla	18,736	12,298	-34.4%	149.4	77.1	74.4	-50.2%
44 Cuernavaca	12,520	5,342	-57.3%	113.4	40.8	39.4	-65.3%
48 Toluca	24,178	15,301	-36.7%	237.8	133.3	128.7	-45.9%
57 Pachuca	6,005	2,832	-52.8%	46.9	21.3	20.5	-56.2%
<b>D.R. Centro</b>	<b>115,002</b>	<b>68,147</b>	<b>-40.7%</b>	<b>1,012.0</b>	<b>525.7</b>	<b>507.5</b>	<b>-49.8%</b>
31 Chihuahua	45,328	24,875	-45.1%	347.7	156.3	150.9	-56.6%
32 Mexicali	43,210	26,029	-39.8%	360.8	189.8	183.2	-49.2%
36 Hermosillo	69,865	52,950	-24.2%	375.5	232.7	224.7	-40.2%
38 Mazatlán	15,859	10,410	-34.4%	69.5	41.5	40.1	-42.3%
65 Culiacán	28,531	21,440	-24.9%	159.6	105.0	101.4	-36.5%
69 Tijuana	32,031	17,964	-43.9%	215.9	130.3	125.8	-41.7%
70 La Paz B.C.S.	13,949	13,188	-5.5%	83.1	64.5	62.3	-25.0%
<b>D.R. Norte</b>	<b>248,773</b>	<b>166,856</b>	<b>-32.9%</b>	<b>1,612.1</b>	<b>920.2</b>	<b>888.5</b>	<b>-44.9%</b>
30 Durango	15,491	8,633	-44.3%	120.3	58.9	56.9	-52.7%
42 Monterrey	28,213	17,857	-36.7%	265.1	131.9	127.3	-52.0%
46 San Luis Potosí	34,567	25,014	-27.6%	261.6	148.4	143.3	-45.2%
47 Tampico	11,184	6,958	-37.8%	83.7	37.7	36.4	-56.5%
49 Torreón	20,755	14,355	-30.8%	147.4	97.9	94.5	-35.9%
52 Saltillo	35,883	20,068	-44.1%	284.6	132.7	128.1	-55.0%
<b>D.R. Noreste</b>	<b>146,093</b>	<b>92,885</b>	<b>-36.4%</b>	<b>1,162.6</b>	<b>607.5</b>	<b>586.5</b>	<b>-49.5%</b>
28 Manzanillo	7,432	6,459	-13.1%	38.4	27.7	26.7	-30.3%
29 Puerto Vallarta	8,895	4,867	-45.3%	73.1	32.7	31.5	-56.9%
34 Morelia	17,474	10,555	-39.6%	108.5	62.3	60.1	-44.6%
35 Guadalajara	30,915	16,635	-46.2%	238.9	94.3	91.0	-61.9%
37 León	27,992	15,777	-43.6%	199.2	86.4	83.4	-58.1%
45 Querétaro	25,235	16,440	-34.9%	179.5	93.8	90.5	-49.6%
54 Aguascalientes	27,274	19,646	-28.0%	141.7	84.8	81.9	-42.2%
61 Zacatecas	6,581	3,326	-49.5%	51.3	24.6	23.8	-53.7%
<b>D.R. Occidente</b>	<b>151,798</b>	<b>93,705</b>	<b>-38.3%</b>	<b>1,030.6</b>	<b>506.5</b>	<b>489.0</b>	<b>-52.6%</b>
39 Mérida	30,456	16,012	-47.4%	241.7	102.0	98.5	-59.3%
50 Veracruz	22,369	13,660	-38.9%	146.2	85.8	82.8	-43.4%
51 Villahermosa	16,368	11,898	-27.3%	152.6	113.8	109.9	-28.0%
56 Tuxtla Gutiérrez	7,426	4,174	-43.8%	62.7	27.9	27.0	-57.0%
59 Oaxaca	14,838	8,786	-40.8%	62.6	36.8	35.6	-43.2%
60 Cancún	24,537	14,115	-42.5%	270.8	120.8	116.7	-56.9%
64 Campeche	10,945	7,145	-34.7%	96.1	55.4	53.5	-44.3%
<b>D.R. Sureste</b>	<b>126,939</b>	<b>75,790</b>	<b>-40.3%</b>	<b>1,032.7</b>	<b>542.6</b>	<b>523.9</b>	<b>-49.3%</b>
99 Oficinas Centrales	360	265	-26.4%	3.1	1.8	1.7	-44.0%
<b>Total Nacional</b>	<b>904,782</b>	<b>569,811</b>	<b>-37.0%</b>	<b>6,916.2</b>	<b>3,642.0</b>	<b>3,516.4</b>	<b>-49.2%</b>

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

(\*) Fuente Banco de México: Se consideró el Índice Nacional de Precios al Consumidor del mes de diciembre 2009.

Nota: A partir de 2009, se modificó la forma de reportar el número de créditos considerando sólo los nuevos créditos netos de cancelaciones. Anteriormente, además de los créditos nuevos netos de cancelaciones, se consideraban también créditos reinstalados, cartera reintegrada y créditos derivados de otros programas.

## 12.4. Número e Importe de los Créditos Autorizados

Dirección	Número de Créditos		Variación Porcentual	Importe de Créditos (millones de pesos)		Importe 2009 Deflactado a Precios de 2008 <sup>(*)</sup>	Variación Porcentual <sup>(2/1)</sup>
	2008	2009		2008 (1)	2009		
3 Vallejo	56,635	36,895	-34.9%	663.4	356.2	343.9	-48.2%
6 Tacubaya	19,376	10,663	-45.0%	231.4	79.1	76.4	-67.0%
7 Zaragoza	37,865	20,199	-46.7%	386.0	174.2	168.2	-56.4%
8 Tlalnepantla	40,109	18,337	-54.3%	389.8	125.0	120.6	-69.0%
<b>D.R. Metropolitano</b>	<b>153,986</b>	<b>86,094</b>	<b>-44.1%</b>	<b>1,670.6</b>	<b>734.4</b>	<b>709.1</b>	<b>-57.6%</b>
5 Portales	46,683	28,853	-38.2%	471.3	230.5	222.6	-52.8%
33 Acapulco	13,227	7,155	-45.9%	166.9	90.5	87.4	-47.6%
40 Tlaxcala	12,004	4,321	-64.0%	80.0	29.5	28.4	-64.5%
43 Puebla	25,098	14,734	-41.3%	238.8	103.5	99.9	-58.1%
44 Cuernavaca	16,914	6,810	-59.7%	178.9	57.7	55.7	-68.9%
48 Toluca	30,632	18,115	-40.9%	395.4	202.5	195.6	-50.5%
57 Pachuca	7,840	3,434	-56.2%	74.5	30.7	29.7	-60.2%
<b>D.R. Centro</b>	<b>152,399</b>	<b>83,422</b>	<b>-45.3%</b>	<b>1,605.8</b>	<b>744.9</b>	<b>719.2</b>	<b>-55.2%</b>
31 Chihuahua	55,261	28,961	-47.6%	529.9	223.6	215.9	-59.3%
32 Mexicali	53,972	31,183	-42.2%	531.1	263.5	254.4	-52.1%
36 Hermosillo	88,226	61,374	-30.4%	597.8	335.1	323.5	-45.9%
38 Mazatlán	19,469	12,185	-37.4%	90.7	52.1	50.3	-44.5%
65 Culiacán	37,156	25,487	-31.4%	248.1	143.4	138.5	-44.2%
69 Tijuana	41,280	20,851	-49.5%	349.0	182.2	175.9	-49.6%
70 La Paz B.C.S.	17,824	15,842	-11.1%	120.4	83.0	80.1	-33.4%
<b>D.R. Norte</b>	<b>313,189</b>	<b>195,883</b>	<b>-37.5%</b>	<b>2,467.0</b>	<b>1,282.9</b>	<b>1,238.7</b>	<b>-49.8%</b>
30 Durango	19,229	10,328	-46.3%	173.8	81.9	79.1	-54.5%
42 Monterrey	34,956	20,769	-40.6%	405.2	181.3	175.0	-56.8%
46 San Luis Potosí	41,021	28,194	-31.3%	350.7	184.5	178.1	-49.2%
47 Tampico	13,779	7,905	-42.6%	123.4	48.9	47.2	-61.7%
49 Torreón	25,514	16,674	-34.6%	204.0	120.2	116.1	-43.1%
52 Saltillo	44,656	23,220	-48.0%	446.5	185.7	179.3	-59.9%
<b>D.R. Noreste</b>	<b>179,156</b>	<b>107,090</b>	<b>-40.2%</b>	<b>1,703.7</b>	<b>802.5</b>	<b>774.9</b>	<b>-54.5%</b>
28 Manzanillo	10,067	8,483	-15.7%	58.8	40.2	38.9	-33.9%
29 Puerto Vallarta	12,684	5,922	-53.3%	126.5	46.5	44.9	-64.5%
34 Morelia	21,641	13,177	-39.1%	158.7	95.1	91.9	-42.1%
35 Guadalajara	40,662	19,847	-51.2%	410.1	134.6	130.0	-68.3%
37 León	36,036	18,991	-47.3%	335.7	128.3	123.9	-63.1%
45 Querétaro	32,453	19,708	-39.3%	266.8	123.9	119.6	-55.2%
54 Aguascalientes	34,840	22,430	-35.6%	218.0	112.4	108.5	-50.2%
61 Zacatecas	8,981	4,115	-54.2%	89.8	36.3	35.0	-61.0%
<b>D.R. Occidente</b>	<b>197,365</b>	<b>112,673</b>	<b>-42.9%</b>	<b>1,664.3</b>	<b>717.4</b>	<b>692.7</b>	<b>-58.4%</b>
39 Mérida	38,702	18,956	-51.0%	370.5	139.5	134.7	-63.6%
50 Veracruz	28,269	15,747	-44.3%	225.1	117.6	113.5	-49.6%
51 Villahermosa	19,265	13,784	-28.5%	191.1	140.0	135.1	-29.3%
56 Tuxtla Gutiérrez	9,475	5,127	-45.9%	102.2	43.0	41.5	-59.4%
59 Oaxaca	20,220	11,344	-43.9%	92.6	50.9	49.1	-47.0%
60 Cancún	30,240	16,673	-44.9%	384.5	156.8	151.4	-60.6%
64 Campeche	13,745	8,514	-38.1%	134.8	71.2	68.7	-49.0%
<b>D.R. Sureste</b>	<b>159,917</b>	<b>90,145</b>	<b>-43.6%</b>	<b>1,500.9</b>	<b>718.9</b>	<b>694.1</b>	<b>-53.8%</b>
99 Oficinas Centrales	434	385	-11.3%	4.3	2.4	2.4	-45.4%
<b>Total Nacional</b>	<b>1,156,446</b>	<b>675,692</b>	<b>-41.6%</b>	<b>10,616.6</b>	<b>5,003.5</b>	<b>4,831.1</b>	<b>-54.5%</b>

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

(\*) Fuente Banco de México: Se consideró el Índice Nacional de Precios al Consumidor del mes de diciembre 2009.

Nota: A partir de 2009, se modificó la forma de reportar el número de créditos considerando sólo los nuevos créditos netos de cancelaciones. Anteriormente, además de los créditos nuevos netos de cancelaciones, se consideraban también créditos reinstalados, cartera reintegrada y créditos derivados de otros programas.

## 12.5. Financiamientos Canalizados por Entidad Federativa

Entidad Federativa	Número de Créditos Ejercidos			Importe de Créditos (millones de pesos)			
	2008	2009	Variación Porcentual	2008 (1)	2009	Importe 2009 Deflactado a Precios de 2008 (*) (2)	Variación Porcentual (2/1)
Aguascalientes	27,274	19,646	-28.0%	141.7	84.8	81.9	-42.2%
Baja California	75,241	43,993	-41.5%	576.7	320.1	309.1	-46.4%
Baja California Sur	13,949	13,188	-5.5%	83.1	64.5	62.3	-25.0%
Campeche	10,945	7,145	-34.7%	96.1	55.4	53.5	-44.3%
Chiapas	7,426	4,174	-43.8%	62.7	27.9	27.0	-57.0%
Chihuahua	45,328	24,875	-45.1%	347.7	156.3	150.9	-56.6%
Coahuila	56,638	34,423	-39.2%	432.0	230.6	222.7	-48.5%
Colima	7,432	6,459	-13.1%	38.4	27.7	26.7	-30.3%
Distrito Federal 1	149,540	95,796	-35.9%	1,353.5	702.2	678.0	-49.9%
Durango	15,491	8,633	-44.3%	120.3	58.9	56.9	-52.7%
Edo. de México	24,178	15,301	-36.7%	237.8	133.3	128.7	-45.9%
Guanajuato	27,992	15,777	-43.6%	199.2	86.4	83.4	-58.1%
Guerrero	10,238	5,104	-50.1%	118.0	66.1	63.9	-45.9%
Hidalgo	6,005	2,832	-52.8%	46.9	21.3	20.5	-56.2%
Jalisco	39,810	21,502	-46.0%	312.1	126.9	122.6	-60.7%
Michoacán	17,474	10,555	-39.6%	108.5	62.3	60.1	-44.6%
Morelos	12,520	5,342	-57.3%	113.4	40.8	39.4	-65.3%
Nuevo León	28,213	17,857	-36.7%	265.1	131.9	127.3	-52.0%
Oaxaca	14,838	8,786	-40.8%	62.6	36.8	35.6	-43.2%
Puebla	18,736	12,298	-34.4%	149.4	77.1	74.4	-50.2%
Querétaro	25,235	16,440	-34.9%	179.5	93.8	90.5	-49.6%
Quintana Roo	24,537	14,115	-42.5%	270.8	120.8	116.7	-56.9%
San Luis Potosí	34,567	25,014	-27.6%	261.6	148.4	143.3	-45.2%
Sinaloa	44,390	31,850	-28.2%	229.1	146.5	141.5	-38.2%
Sonora	69,865	52,950	-24.2%	375.5	232.7	224.7	-40.2%
Tabasco	16,368	11,898	-27.3%	152.6	113.8	109.9	-28.0%
Tamaulipas	11,184	6,958	-37.8%	83.7	37.7	36.4	-56.5%
Tlaxcala	9,962	3,902	-60.8%	59.2	24.5	23.7	-60.0%
Veracruz	22,369	13,660	-38.9%	146.2	85.8	82.8	-43.4%
Yucatán	30,456	16,012	-47.4%	241.7	102.0	98.5	-59.3%
Zacatecas	6,581	3,326	-49.5%	51.3	24.6	23.8	-53.7%
<b>Total Nacional</b>	<b>904,782</b>	<b>569,811</b>	<b>-37.0%</b>	<b>6,916.2</b>	<b>3,642.0</b>	<b>3,516.4</b>	<b>-49.2%</b>

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

1 Incluye municipios del Edo. de México considerados como zona metropolitana

La Dirección FONACOT correspondiente a la entidad federativa de Nayarit, se integra a la entidad federativa de Jalisco.

(\*) Fuente Banco de México: Se consideró el Índice Nacional de Precios al Consumidor del mes de diciembre 2009.

Nota: A partir de 2009, se modificó la forma de reportar el número de créditos considerando sólo los nuevos créditos netos de cancelaciones. Anteriormente, además de los créditos nuevos netos de cancelaciones, se consideraban también créditos reinstalados, cartera reintegrada y créditos derivados de otros programas.



## 12.6. Centros de Trabajo Afiliados y con Emisión

Dirección	Centros de Trabajo Afiliados		Variación Absoluta	Centros de Trabajo Emisiones en el Mes		Variación Absoluta
	2008	2009		2008	2009	
3 Vallejo	2,636	3,682	1,046	1,070	1,003	-67
6 Tacubaya	3,032	3,697	665	1,289	1,247	-42
7 Zaragoza	1,281	1,640	359	692	636	-56
8 Tlalnepantla	3,144	3,588	444	1,293	1,250	-43
<b>D.R. Metropolitano</b>	<b>10,093</b>	<b>12,607</b>	<b>2,514</b>	<b>4,344</b>	<b>4,136</b>	<b>-208</b>
5 Portales	2,458	3,104	646	1,223	1,194	-29
33 Acapulco	340	446	106	227	226	-1
40 Tlaxcala	251	307	56	194	184	-10
43 Puebla	1,053	1,316	263	568	554	-14
44 Cuernavaca	588	719	131	357	346	-11
48 Toluca	874	1,129	255	547	535	-12
57 Pachuca	589	643	54	327	252	-75
<b>D.R. Centro</b>	<b>6,153</b>	<b>7,664</b>	<b>1,511</b>	<b>3,443</b>	<b>3,291</b>	<b>-152</b>
31 Chihuahua	1,146	1,345	199	905	644	-261
32 Mexicali	892	1,076	184	688	706	18
36 Hermosillo	1,500	1,640	140	1,054	1,017	-37
38 Mazatlán	522	592	70	319	318	-1
65 Culiacán	1,239	1,365	126	711	625	-86
69 Tijuana	889	1,050	161	520	491	-29
70 La Paz B.C.S.	519	612	93	377	368	-9
<b>D.R. Norte</b>	<b>6,707</b>	<b>7,680</b>	<b>973</b>	<b>4,574</b>	<b>4,169</b>	<b>-405</b>
30 Durango	498	518	20	264	257	-7
42 Monterrey	2,065	2,594	529	990	981	-9
46 San Luis Potosí	1,370	1,499	129	1,006	933	-73
47 Tampico	761	857	96	481	440	-41
49 Torreón	1,103	1,067	-36	646	532	-114
52 Saltillo	936	901	-35	761	571	-190
<b>D.R. Noreste</b>	<b>6,733</b>	<b>7,436</b>	<b>703</b>	<b>4,148</b>	<b>3,714</b>	<b>-434</b>
28 Manzanillo	469	506	37	229	235	6
29 Puerto Vallarta	509	549	40	319	293	-26
34 Morelia	847	1,055	208	480	518	38
35 Guadalajara	2,470	3,136	666	1,202	1,172	-30
37 León	1,718	1,914	196	889	881	-8
45 Querétaro	940	1,043	103	504	495	-9
54 Aguascalientes	629	806	177	440	424	-16
61 Zacatecas	383	479	96	248	230	-18
<b>D.R. Occidente</b>	<b>7,965</b>	<b>9,488</b>	<b>1,523</b>	<b>4,311</b>	<b>4,248</b>	<b>-63</b>
39 Mérida	1,921	2,063	142	986	913	-73
50 Veracruz	1,265	1,531	266	741	724	-17
51 Villahermosa	715	768	53	401	423	22
56 Tuxtla Gutiérrez	958	1,014	56	466	413	-53
59 Oaxaca	586	620	34	295	246	-49
60 Cancún	1,042	1,087	45	763	699	-64
64 Campeche	481	458	-23	324	281	-43
<b>D.R. Sureste</b>	<b>6,968</b>	<b>7,541</b>	<b>573</b>	<b>3,976</b>	<b>3,699</b>	<b>-277</b>
99 Oficinas Centrales	6,737	48	-6,689	0	0	0
<b>Total Nacional</b>	<b>51,356</b>	<b>52,464</b>	<b>1,108</b>	<b>24,796</b>	<b>23,257</b>	<b>-1,539</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

## 12.7. Establecimientos Comerciales Afiliados

Dirección	Establecimientos Comerciales Afiliados		Variación Absoluta	Establecimientos Comerciales con Ventas al Mes		Variación Absoluta
	2008	2009		2008	2009	
3 Vallejo	773	787	14	322	301	-21
6 Tacubaya	959	1,235	276	311	412	101
7 Zaragoza	541	441	-100	251	241	-10
8 Tlalnepantla	1,040	1,208	168	337	342	5
<b>D.R. Metropolitano</b>	<b>3,313</b>	<b>3,671</b>	<b>358</b>	<b>1,221</b>	<b>1,296</b>	<b>75</b>
5 Portales	773	1,008	235	298	323	25
33 Acapulco	324	348	24	123	97	-26
40 Tlaxcala	241	238	-3	139	121	-18
43 Puebla	579	624	45	245	227	-18
44 Cuernavaca	283	297	14	132	115	-17
48 Toluca	481	571	90	237	232	-5
57 Pachuca	214	252	38	80	78	-2
<b>D.R. Centro</b>	<b>2,895</b>	<b>3,338</b>	<b>443</b>	<b>1,254</b>	<b>1,193</b>	<b>-61</b>
31 Chihuahua	927	1,031	104	494	491	-3
32 Mexicali	535	608	73	320	321	1
36 Hermosillo	838	912	74	521	511	-10
38 Mazatlán	380	346	-34	239	237	-2
65 Culiacán	923	972	49	422	373	-49
69 Tijuana	564	667	103	258	258	0
70 La Paz B.C.S.	322	356	34	160	173	13
<b>D.R. Norte</b>	<b>4,489</b>	<b>4,892</b>	<b>403</b>	<b>2,414</b>	<b>2,364</b>	<b>-50</b>
30 Durango	302	327	25	163	160	-3
42 Monterrey	1,293	1,352	59	389	343	-46
46 San Luis Potosí	636	679	43	310	298	-12
47 Tampico	348	334	-14	201	164	-37
49 Torreón	629	623	-6	231	254	23
52 Saltillo	382	443	61	242	246	4
<b>D.R. Noreste</b>	<b>3,590</b>	<b>3,758</b>	<b>168</b>	<b>1,536</b>	<b>1,465</b>	<b>-71</b>
28 Manzanillo	288	246	-42	163	164	1
29 Puerto Vallarta	313	332	19	175	167	-8
34 Morelia	580	564	-16	265	257	-8
35 Guadalajara	1,487	1,510	23	391	382	-9
37 León	809	849	40	330	310	-20
45 Querétaro	487	407	-80	188	169	-19
54 Aguascalientes	537	560	23	247	261	14
61 Zacatecas	316	319	3	145	114	-31
<b>D.R. Occidente</b>	<b>4,817</b>	<b>4,787</b>	<b>-30</b>	<b>1,904</b>	<b>1,824</b>	<b>-80</b>
39 Mérida	855	942	87	415	341	-74
50 Veracruz	930	963	33	300	279	-21
51 Villahermosa	320	340	20	164	161	-3
56 Tuxtla Gutiérrez	375	387	12	182	156	-26
59 Oaxaca	403	409	6	190	177	-13
60 Cancún	418	474	56	242	230	-12
64 Campeche	284	265	-19	157	136	-21
<b>D.R. Sureste</b>	<b>3,585</b>	<b>3,780</b>	<b>195</b>	<b>1,650</b>	<b>1,480</b>	<b>-170</b>
99 Oficinas Centrales	174	12	-162	92	10	-82
<b>Total Nacional</b>	<b>22,863</b>	<b>24,238</b>	<b>1,375</b>	<b>10,071</b>	<b>9,632</b>	<b>-439</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica