

Contenido

	Página
1. Introducción.....	3
2. Aspectos del Entorno Económico	3
3. Estructura Operativa	3
3.1. Promoción.....	3
3.2. Afiliación	5
3.3. Otorgamiento de Crédito	6
3.4. Tarjeta del Crédito FONACOT.....	11
3.5. Recuperación de Recursos	11
3.6. Centro de Atención Telefónica (CAT)	15
4. Estructura Financiera.....	18
4.1. Situación Presupuestal.....	18
4.2. Situación Financiera.....	21
4.3. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera.....	25
5. Administración de Riesgos	31
6. Estructura Administrativa.....	37
6.1. Estructura Orgánica	37
6.2. Suministro e Infraestructura para la Operación.....	40
6.3. Programa Anual de Adquisiciones	42
7. Innovación Tecnológica.....	43
7.1. Desarrollo, Operación y Mantenimiento del Sistema de Crédito.....	43
7.2. Modernización de la Infraestructura de TI y Comunicación	45
7.3. Seguridad de la Información	46
7.4. Optimización de Sistemas de Apoyo	46
8. Efectividad Institucional	47
8.1. Sistema de Gestión de la Calidad	47
8.2. Manuales y Procedimientos	47
8.3. Eficiencia Operativa	48
9. Desarrollo de Mercado	48
9.1. Percepción de los Clientes del Crédito FONACOT	48
9.2. La Mejor Opción para Comprar a Crédito.....	49

10. Soporte Jurídico Institucional	52
11. Control Institucional.....	54
11.1. Órgano de Gobierno	54
11.2. Transparencia y Rendición de Cuentas.....	55
11.3. Sistemas de Evaluación Institucional.....	56
12. Anexos.....	62
12.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP	62
12.2. Número e Importe de los Créditos Autorizados y Ejercidos.....	64
12.3. Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales Afiliados	65

1. Introducción

A fin de dejar constancia de su funcionamiento, el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) presenta su Informe de Autoevaluación Institucional 2010, en cumplimiento con la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y demás normatividad vigente aplicable al Instituto.

De esta forma, se da cuenta de las acciones emprendidas a lo largo del año, con el propósito de que sean un punto de referencia para emprender las adaptaciones necesarias que permitan su consolidación como la entidad financiera de los trabajadores.

2. Aspectos del Entorno Económico

Durante 2010, la economía presentó un crecimiento de 5.5 por ciento, según la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Con base en información publicada por el Banco de México (BANXICO), al mes de diciembre de 2010 la inflación anual fue de 4.40 por ciento y la subyacente de 3.58 por ciento.

La tasa de CETES a 28 días se ubicó al cierre de 2010 en 4.30 puntos porcentuales y en cuanto al tipo de cambio del peso mexicano frente al dólar, fue de 12.35 pesos.

El Producto Interno Bruto (PIB) fue de -2.0 y 4.6 por ciento, correspondientes al último trimestre de 2009 y 2010 respectivamente, y el incremento salarial contractual se ubicó en 4.32 por ciento en diciembre de 2010.

La Inversión Extranjera Directa (IED) llegó a 2,111 millones de dólares al cierre de 2010 y 2,606 en 2009. Mientras que el precio del petróleo se ubicó en 81.46 dólares por barril a diciembre de 2010 y 69.80 al mismo mes de 2009.

En diciembre pasado, el valor de las exportaciones de mercancías fue de 26,901 millones de dólares, cifra que se integró de exportaciones no petroleras por 22,629 millones de dólares y de productos petroleros por 4,272 millones de dólares. Las exportaciones totales registraron un aumento de 16.4 por ciento en relación con diciembre de 2009, lo cual se derivó de crecimientos de 25.6 por ciento de las petroleras y de 14.9 por ciento de las no petroleras.

El crédito vigente de la banca comercial al sector privado, a diciembre de 2010 fue de 1,753.2 mil millones de pesos, siendo su expansión de 4.0 por ciento. De este saldo, 396.8 mil millones de pesos fueron destinados al crédito al consumo, que registró un incremento de 2.6 por ciento. Por su parte, el crédito a empresas no financieras y personas físicas con actividad empresarial tuvo un saldo de 936.4 mil millones de pesos, que implicó un incremento de 4.3 por ciento. Finalmente, el saldo del crédito otorgado a intermediarios financieros no bancarios se ubicó en 51.7 mil millones de pesos y presentó una contracción de 8.9 por ciento.

3. Estructura Operativa

3.1. Promoción

Distribución de material informativo

Durante 2010 se distribuyeron más de 150 mil piezas de material promocional entre carteles, volantes y trípticos de las siguientes campañas:

- Consulta de estado de cuenta.
- Acércate, el FONACOT te echa la mano (versión 2).
- Campaña Polaroid (versión 2).
- Tu tarjeta FONACOT siempre contigo.
- Producto 10 por ciento.
- Tríptico Centros de Trabajo.
- Tríptico Distribuidores.

Del mismo modo, se distribuyeron 3,964,000 piezas de material informativo entre carteles, volantes y postales de programas como:

- Programa Efectivo 2.
- Programa Efectivo 3.
- Programa Navidad.
- Planes de Salida.
- Cambio de Situación Laboral.
- Imprevistos 2011.
- Calcomanías para Establecimientos Comerciales.
- Calculadoras de crédito para clientes.

Programas para Incentivar el Otorgamiento del Crédito

Uso de Medios Electrónicos para Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo

El portal de Establecimientos Comerciales continúa operando y diariamente es utilizado para conocer el estado de cuenta de sus ventas con crédito FONACOT y monitorear los movimientos con esta forma de pago.

Por otra parte, las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza continúan impulsando el uso del Portal de Cobranza Multibancos y la capacitación a los Centros de Trabajo afiliados, con lo que se ha incrementado la descarga y manejo de las cédulas de altas y pagos de centros de trabajo en forma electrónica. Lo anterior conllevó a la eliminación de cédulas impresas y ayudó a disminuir la carga operativa en las Direcciones FONACOT.

Ferias y Convenciones

Las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza llevaron a cabo, durante el 2010, el siguiente número de eventos:

FERIAS Y EXPOSICIONES POR REGIÓN	
Región	Total Regional
Metropolitana	106
Centro	156
Norte	33
Noreste	141
Occidente	233
Sureste	104
Gran Total	773

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, 304 Establecimientos Comerciales autorizan créditos desde su punto de venta, lo que representa 396 sitios de atención a usuarios, en los cuales se autorizó un importe de 796 millones 376 mil pesos. Esta cifra representa el 14.6 por ciento del importe autorizado en el 2010.

3.2. Afiliación

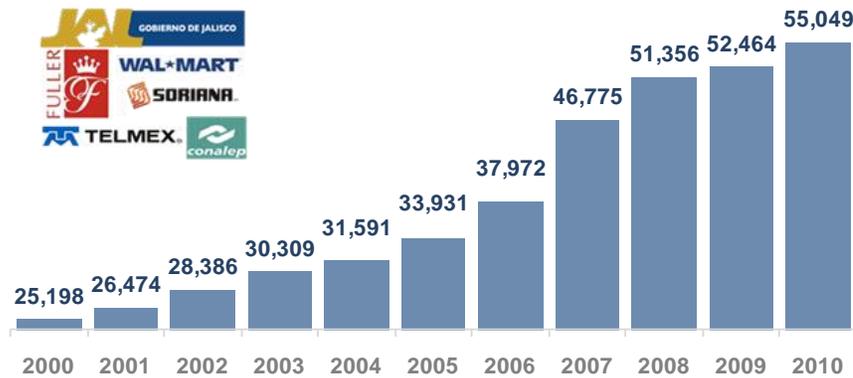
Centros de Trabajo

Se tienen afiliados 55 mil 49 Centros de Trabajo (*ver anexo No. 12.3*), entre los que destacan los siguientes, de reciente afiliación:

Centro de Trabajo	No. de Trabajadores
SAT Servicios de Administración Tributaria	36,000
Sría. de Educación del Gob. del Edo. de San Luis Potosí	30,728
Gobierno del Estado de Chiapas	26,159
ISS Facility Services, S.A. de C.V.	13,900
Telecomunicaciones de México	9,554
Gobierno del Estado de Jalisco	7,000
Industrias Unidas de Pasteje, S. A. de C. V.	5,747
Fuller Beauty Cosmetics, S. de R. L. de C. V.	3,787
Refresquera Propimex, S. A. de C. V.	3,750
Servicios de Salud de San Luis Potosí	2,756
Servicios Empresariales de Alta Calidad, S. A. de C. V.	2,000
Comisión Estatal del Agua y Saneamiento	1,363

Fuente: Subdirección General de Operación

CENTROS DE TRABAJO (Afiliaciones)

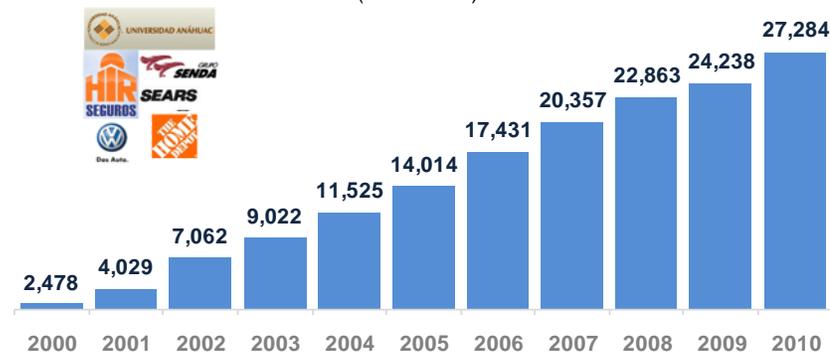


Nota: Se incluyen nuevas afiliaciones y bajas de Centros de Trabajo.
Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Establecimientos Comerciales

Se tienen incorporados 27 mil 284 Establecimientos Comerciales. (*Ver anexo No. 12.3*).

ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES (Afiliaciones)



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

Entre los Distribuidores recién afiliados destacan por su importancia, por programa:

Mejoramiento de la vivienda:

Concesionarios de COMEX, para lo cual se diseñaron diversas estrategias de afiliación, como organizar e impartir capacitación con su red de distribuidores. Como resultado, al final del año se logró la incorporación al sistema de crédito FONACOT, de poco más de mil Distribuidores.

Telefonía y tecnología:

- Iusacell.
- Radio Shack (durante el segundo semestre reanudó operaciones).

Capacitación y formación educativa:

- Universidad Tecnológica de México (UNITEC).
- Universidad Autónoma del Noreste.
- Universidad Anáhuac.

Servicios Turísticos:

- Operador Mundo del Viaje.
- Innovatur.
- Universo Agencia de Viajes.
- Servicios Especializados Senda (Línea de Autobuses).
- Vacaciona Operadora de Servicios Turísticos.

Ropa y calzado:

- Milano (tiendas de ropa).

Seguridad Patrimonial:

- HIR Seguros.
- ACE Seguros.
- Panteón del Eterno Descanso.
- Operadora Jardines de Santa Cruz.

Servicios de Salud:

- Oftalmolaser de México.
- Ortocad.
- Asesorías Oftalmológicas.
- Centro Médico San Gerardo.
- Hospital Monterrey 2004.
- Grupo Médico Claros.
- Cirugía Oftálmica Ambulatoria.
- Central de Especialidades Médicas de La Paz.

Juguetería:

- Julio Cepeda Jugueterías.

3.3. Otorgamiento de Crédito

Se otorgaron 853,857 créditos por un importe de 4,919.9 millones de pesos, lo que representa un avance del 91.1 por ciento respecto a la meta programada de 5,400 millones de pesos.

El valor promedio del crédito se ubicó en 5,761.9 pesos, que significó una disminución de 10.9 por ciento en términos nominales, con respecto al valor promedio del mismo período de 2009, de 6,391.6 pesos. Esto se explica principalmente por el mayor uso de la tarjeta FONACOT, que otorga a los trabajadores mayor flexibilidad en el uso de su línea de crédito, con lo cual

éstos distribuyen sus compras en un mayor número de disposiciones. (Ver anexo 12.2)

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

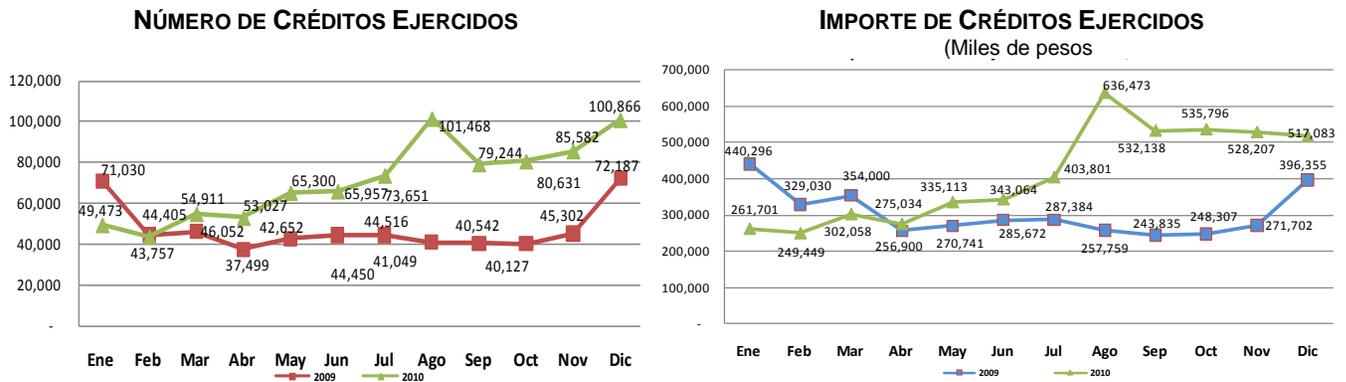
(Miles de pesos)

Mes	Número	Importe			Diferencia Real Vs Meta
		Meta	Real	Avance Porcentaje	
Enero	49,473	508,131.6	261,700.5	51.5%	-246,431.1
Febrero	43,757	414,367.8	249,449.4	60.2%	-164,918.4
Marzo	54,911	420,869.2	302,058.3	71.8%	-118,810.9
Abril	53,027	381,190.4	275,033.8	72.2%	-106,156.6
Mayo	65,300	444,500.9	335,112.9	75.4%	-109,388.0
Junio	65,957	432,708.3	343,063.9	79.3%	-89,644.4
Julio	73,651	437,710.8	403,801.3	92.3%	-33,909.5
Agosto	101,468	437,346.3	636,473.3	145.5%	199,127.0
Septiembre	79,244	402,371.6	532,138.4	132.3%	129,766.8
Octubre	80,631	446,648.4	535,796.2	120.0%	89,147.8
Noviembre	85,582	445,307.8	528,206.5	118.6%	82,898.7
Diciembre	100,866	628,846.9	517,082.8	82.2%	-111,764.1
Total	853,867	5,400,000.0	4,919,917.3	91.1%	-480,082.7

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Comparación del Otorgamiento de Crédito durante 2010 con 2009

El número e importe total de créditos colocados en 2010 fue superior en 49.9 y 35.1 por ciento, respectivamente, comparado con 2009.



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

La información sobre resultados por oficina, aparece en el anexo No. 12.2.

EJERCIMIENTO POR DIRECCIÓN REGIONAL

(Miles de pesos)

Clave	Número	Importe	Meta	Porcentaje de avance
DCR Metropolitana	129,535	870,093.0	833,220.0	104.4
DCR Norte	242,880	1,316,063.1	1,268,324.9	103.8
DCR Noreste	170,404	954,844.2	941,835.7	101.4
DCR Occidente	135,881	648,148.1	760,306.4	85.2
DCR Sureste	114,691	709,193.9	768,746.5	92.3
DCR Centro	60,476	421,575.1	827,566.6	50.9
Total	853,867	4,919,917.3	5,400,000.0	91.1

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Aspectos Relevantes para el Otorgamiento
Operaciones de Crédito en Medios Electrónicos

El uso de la tarjeta FONACOT por los trabajadores como medio de disposición del crédito se ha incrementado en forma importante durante 2010, de ahí que del total de créditos ejercidos

en enero, el 39.6 por ciento utilizó la tarjeta, mientras que en diciembre fue del 70.2 por ciento. Los créditos para imprevistos, lanzados al mercado en julio, operan por medios electrónicos, ya que los recursos se depositan en la cuenta del cliente con transferencias electrónicas. Así, el total de créditos operados con medios electrónicos representó en diciembre el 87.8 por ciento en términos del número de operaciones.

OPERACIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Número	2010												
	Tipo Usuario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
AVI	4,609	4,975	6,548	5,690	7,113	7,211	6,509	6,691	6,310	6,474	7,222	7,888	77,240
F2 FONACOT	25,261	18,865	16,642	11,475	12,272	9,897	14,325	35,348	30,499	30,642	28,301	22,216	255,743
F2 Sucursal	25,261	18,865	16,642	11,475	12,272	9,897	6,871	5,210	3,852	4,109	4,230	4,393	123,077
F2 Imprevistos	NA	NA	NA	NA	NA	NA	7,454	30,138	26,647	26,533	24,071	17,823	132,666
Tarjeta	19,603	19,917	31,721	35,862	45,915	48,849	52,817	59,429	42,435	43,515	50,059	70,762	520,884
Total general	49,473	43,757	54,911	53,027	65,300	65,957	73,651	101,468	79,244	80,631	85,582	100,866	853,867

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Preafiliación por Internet y Simplificación del Trámite de Afiliación de Trabajadores

Como parte de las acciones de mejora de los servicios, a partir de enero de 2010 se promovió el uso generalizado de la preafiliación por Internet. En el año se registraron 148,094 ingresos a esta opción, de las cuales 57,607 se completaron. Como resultado, de enero a diciembre se logró que el 27.0 por ciento de las 212,960 afiliaciones de clientes se tramitaran así.

AFILIACIONES

Año/mes	Preafiliaciones por Internet	Preafiliaciones Completadas	Total de Afiliaciones (Suc., AVI e Internet)	Porcentaje de Pref. vs. elTotal
Enero	11,315	4,764	9,861	48.31
Febrero	11,439	4,291	10,224	41.97
Marzo	12,983	4,861	13,233	36.73
Abril	9,767	3,891	11,575	33.62
Mayo	10,261	4,155	12,538	33.14
Junio	9,996	4,052	12,602	32.15
Julio	13,565	4,972	15,166	32.78
Agosto	18,522	6,801	24,108	28.21
Septiembre	13,363	5,086	21,933	23.19
Octubre	13,466	5,425	23,129	23.46
Noviembre	13,036	5,183	21,098	24.57
Diciembre	10,381	4,126	37,493	11.00
Total	148,094	57,607	212,960	27.05

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Ejercicio Electrónico

En el portal para Establecimientos Comerciales se continuó con el proceso de ejercicio electrónico, el cual durante el segundo semestre se dividió en dos procesos:

Ejercicio electrónico corporativo: En esta modalidad, que hace más eficiente la operación tanto para los Distribuidores como para el Instituto, los Establecimientos Comerciales que cuentan con una Terminal Punto de Venta (TPV), pueden registrar electrónicamente las disposiciones con la Tarjeta FONACOT, ahorrándose la entrega de comprobantes físicos de esas operaciones en las oficinas del Instituto, ya que el ejercicio se realiza mediante la carga de un archivo que concentra todas las disposiciones con la tarjeta FONACOT. De su puesta en operación el 10 de febrero a diciembre se ejercieron 353.3 millones de pesos (7.2 por ciento de la colocación total), con un promedio diario de operación de 597 créditos y 1.3 millones de pesos. Al cierre de diciembre, operaban con este esquema: Wal-Mart, Soriana, Office Depot, Comercial Mexicana, Radio Shack, Muebles Troncoso, La Guadalupana de

Villahermosa, Unión Mueblera Musa de Tabasco y Administración de Intercambios, entre otros.

Ejercicio electrónico mediante la captura de un formulario: Proceso puesto en producción a fines de diciembre con objeto de que los Establecimientos Comerciales medianos y pequeños pudieran capturar y ejercer las disposiciones hechas con la tarjeta FONACOT. Si bien es un proceso semiautomático porque requiere de la captura de información, beneficia enormemente el ejercicio de los Distribuidores, ya que sólo deben dedicarle entre 10 y 20 minutos al día (dependiendo del número de disposiciones) y con ello generan en pocos minutos su contra-recibo de pago. Actualmente participan seis Distribuidores, destacando Santandreu, el distribuidor Cemex más importante a nivel nacional.

EJERCIMIENTO ELECTRÓNICO POR MES

Año/mes	Número de Créditos	Capital Ejercido	Ej. Electr. como Porcentaje del Total
Febrero	27	71,488.28	0
Marzo	3,894	11,098,292.59	4
Abril	9,011	22,885,733.19	8
Mayo	12,398	30,687,072.13	9
Junio	15,388	39,200,182.94	11
Julio	17,540	39,771,547.87	10
Agosto	21,823	42,519,195.05	7
Septiembre	11,363	23,126,385.15	4
Octubre	15,601	31,156,738.37	6
Noviembre	20,586	42,596,967.94	8
Diciembre	32,448	70,187,123.73	14
Total	160,079	353,300,727.24	

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Crédito FONACOT a 36 meses

Con el propósito de crear más opciones para los clientes del Instituto, a partir del 12 de abril se liberó el crédito convencional a 36 meses, aplicando las siguientes condiciones:

- Trabajadores con antigüedad igual o mayor a tres años en su Centro de Trabajo.
- Tasas de interés de acuerdo con el nivel de descuento que escoge cada trabajador:

Capacidad de descuento mensual*	Tasa de interés
10%	29.5%
15%	31.5%
20%	33.5%

* Porcentaje de retención mensual respecto al ingreso bruto del trabajador.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Al cierre de diciembre, se colocaron 73,499 créditos a 36 meses por un monto de 538.1 millones de pesos, que representan el 10.9 por ciento del importe total de créditos otorgados.

Crédito para Imprevistos

A partir del 8 de julio se liberó el nuevo crédito para imprevistos para los trabajadores que, por circunstancias como atender una contingencia personal o familiar requieren dinero en efectivo. Se otorga a seis, nueve y hasta 12 meses, con una tasa de interés del 30 por ciento anual para todos los plazos y niveles de descuento. Una vez autorizado el crédito, el importe se deposita en máximo tres días hábiles, directamente en la cuenta bancaria del cliente por medio de transferencia electrónica bancaria. Este producto tuvo los siguientes resultados:

Mes	Ejercidos		
	Créditos	Importe	Importe promedio
Julio	7,454	90,168,856	12,097
Agosto	30,138	329,770,137	10,942
Septiembre	26,647	287,782,906	10,800
Octubre	26,533	281,939,658	10,626
Noviembre	24,075	252,490,054	10,488
Diciembre	17,828	182,705,764	10,248
Total	132,675	1,424,857,375	10,739

Nota: No incluye cancelaciones de meses anteriores.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Verificación de Información de Trabajadores en las Bases de Datos de la Seguridad Social y puesta en Marcha de la Mesa de Vigilancia

En la segunda quincena de noviembre se liberó en CREDERE un nuevo esquema de verificación de datos de trabajadores en las bases de datos de seguridad social que administra la empresa PROCESAR, que comprende a aquellos adscritos al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o a Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) federal. El sistema verifica en línea en esas bases, si el trabajador se encuentra activo en su Centro de Trabajo, la antigüedad en el mismo y su salario.

En paralelo, entró en operación una Mesa de Vigilancia que se encarga de validar la información de los trabajadores que perciben ingresos superiores a 10 salarios mínimos mensuales o presentan inconsistencias en los datos de los Centros de Trabajo donde laboran.

Estas nuevas funcionalidades están permitiendo mejorar la originación de los créditos.

Visitas de Revisión a las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza

Para dar continuidad a las visitas de revisión que se iniciaron a finales de 2009 a sucursales, con el fin de identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar la calidad en el servicio así como los procesos de otorgamiento del crédito y de cobranza, en 2010 se llevaron a cabo nueve visitas a las oficinas en Tacubaya, Chihuahua, La Paz, Puerto Vallarta, Durango, Villahermosa, Pachuca, Hermosillo y Mexicali, de las cuales se elaboraron y se entregaron los reportes correspondientes, para dar atención a las incidencias detectadas.

Actualización y Simplificación de la Normatividad de Crédito

Se realizaron cuatro actualizaciones en el Manual de Crédito relacionadas con Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo:

- 1 de marzo de 2010: Registro de Establecimientos Comerciales e instituciones financieras, afiliación, autorización, disposición y ejercicio del crédito.
- 12 de abril de 2010: Reglas Generales de Operación y afiliación, autorización, disposición y ejercicio del crédito.
- 10 de junio de 2010: Facultades de Afiliación de Centros de Trabajo y sucursales, Instructivo para la operación de AVIS permanentes.
- 29 de noviembre de 2010: Sustitución del documento de autorización para aseguradoras, anteriormente era por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y hoy es por parte de la SHCP.

3.4. Tarjeta del Crédito FONACOT

Al cierre de 2010, las operaciones vía tarjeta se consolidaron y se colocaron como el medio de disposición del crédito FONACOT más importante dentro del ejercicio, llegando al 70.0 por ciento en diciembre.

Adicionalmente, el 93 por ciento de los Distribuidores con venta registrada en 2010 ya tienen su terminal punto de venta registrada ante el INFONACOT y, por tanto, reciben como forma de pago la tarjeta. Incluso algunos de los Distribuidores más grandes como Wal Mart, Soriana, Sears y Radio Shack la reciben como única forma de pago para el crédito FONACOT.

3.5. Recuperación de Recursos

El Instituto emitió a Centros de Trabajo un importe de cobranza por 7,472.0 millones de pesos, de los cuales 6,847.2 millones correspondieron a la emisión normal y 624.7 millones de pesos a la especial de créditos reinstalados.¹ Al cierre de 2010, por concepto de emisión normal, los Centros de Trabajo cubrieron al Instituto 6,635.8 millones de pesos.

Los requerimientos de pago atrasados se siguen gestionando, lo que genera una recuperación adicional con el paso del tiempo. Como ejemplo, el siguiente cuadro muestra las cifras al corte de cada mes (columna "A") y las de todos los meses al cierre de diciembre (columna "C"), con una diferencia de 52.0 millones de pesos entre ambas.

AVANCE EN LA RECUPERACIÓN DE LA EMISIONES

(Millones de pesos)

Emisión Total		Ingresos Totales		Al Corte de Cada Mes		Al Cierre de Diciembre 2010		Variación Absoluta	Variación Porcentual
		Importe	Porcentaje vs Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje vs Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje vs Emisión		
				(A)	(B)	(C)	(D)		
Ene	614.2	560.6	91.3	558.8	91.0	562.5	91.6	3.7	0.6
Feb	607.3	584.3	96.2	531.4	87.5	537.4	88.5	6.0	1.0
Mar	616.4	625.0	101.4	540.6	87.7	547.1	88.8	6.6	1.1
Abr	629.7	580.9	92.3	554.4	88.0	558.7	88.7	4.3	0.7
May	626.8	590.8	94.3	549.0	87.6	553.3	88.3	4.3	0.7
Jun	617.1	593.4	96.2	536.2	86.9	541.8	87.8	5.6	0.9
Jul	613.2	580.4	94.7	538.8	87.9	541.0	88.2	2.2	0.4
Ago	604.2	578.6	95.8	533.6	88.3	538.5	89.1	4.8	0.8
Sept	599.9	570.9	95.2	523.7	87.3	529.8	88.3	6.1	1.0
Oct	623.1	593.4	95.2	547.4	87.8	552.5	88.7	5.0	0.8
Nov	650.2	635.6	97.8	575.2	88.5	578.5	89.0	3.3	0.5
Dic	669.9	696.1	103.9	594.8	88.8	594.8	88.8	0.0	0.0
Ene-Dic 2010	7,472.0	7,190.1	96.2	6,583.8	88.1	6,635.8	88.8	52.0	0.7

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

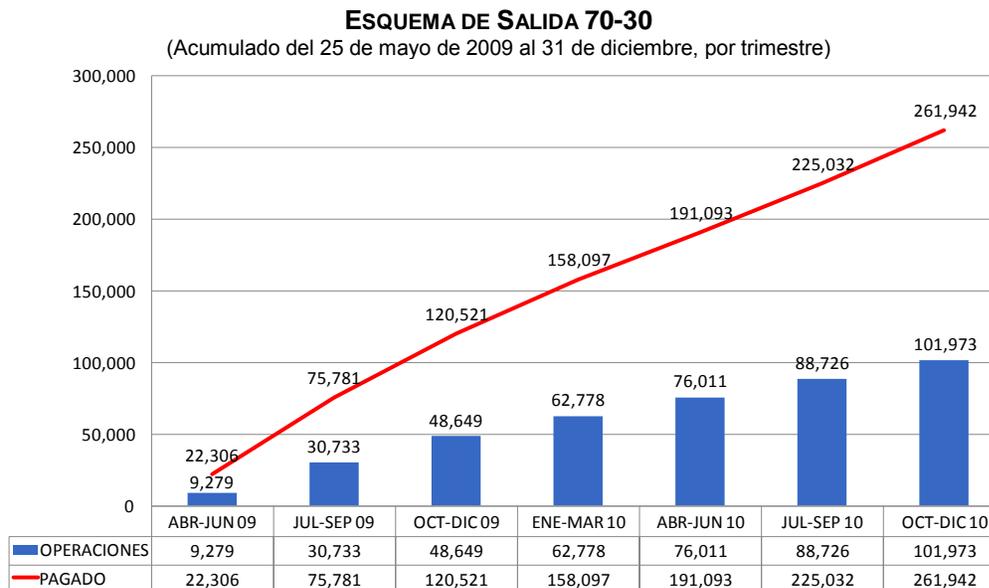
Además de la recuperación de la emisión normal, la de créditos reinstalados generó recursos adicionales por 198.7 millones de pesos. El monto total ingresado por recuperación de créditos fue de 7,190.1 millones de pesos, que incluye ingresos de otras fuentes como recuperación extrajudicial y pagos directos de trabajadores.

¹ Los créditos reinstalados corresponden a todos aquellos trabajadores que perdieron su relación laboral con el patrón al amparo del cual obtuvieron su crédito FONACOT, y que al buscar en la base de datos del IMSS son ubicados en un nuevo Centro de Trabajo afiliado al Instituto FONACOT. Éstos 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.

Acciones Especiales de Cobranza

Plan de Salida 70-30

En el Plan de Salida 70/30², que inició en mayo de 2009 y consiste en que el trabajador paga el 70 por ciento de su saldo insoluto en una sola exhibición, el Instituto le condona la mora, le hace una quita del 30 por ciento restante y el crédito o créditos quedan liquidados en su totalidad. Al 31 de diciembre, bajo este plan se liquidaron 101,973 créditos (saldo insoluto) por 458.6 millones de pesos. Los recursos recibidos ascendieron a 261.9 millones de pesos, mientras que los restantes 196.6 millones corresponden al porcentaje de la quita, intereses moratorios y gastos de cobranza condonados.



Nota: El total pagado se presenta en miles de pesos.
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Plan de Salida 20-20-20

El Plan de Salida 20-20-20³, inició en julio de 2009 y abarca otro segmento de trabajadores que perdieron su relación laboral y no cuentan con recursos para la liquidación total e inmediata del adeudo. Consiste en que el trabajador paga en una sola exhibición el 20 por ciento de su saldo insoluto, el Instituto condona la mora del saldo restante y reestructura el adeudo restante para ser pagado en 20 mensualidades sin intereses, con un descuento del 20 por ciento por cada pago oportuno.

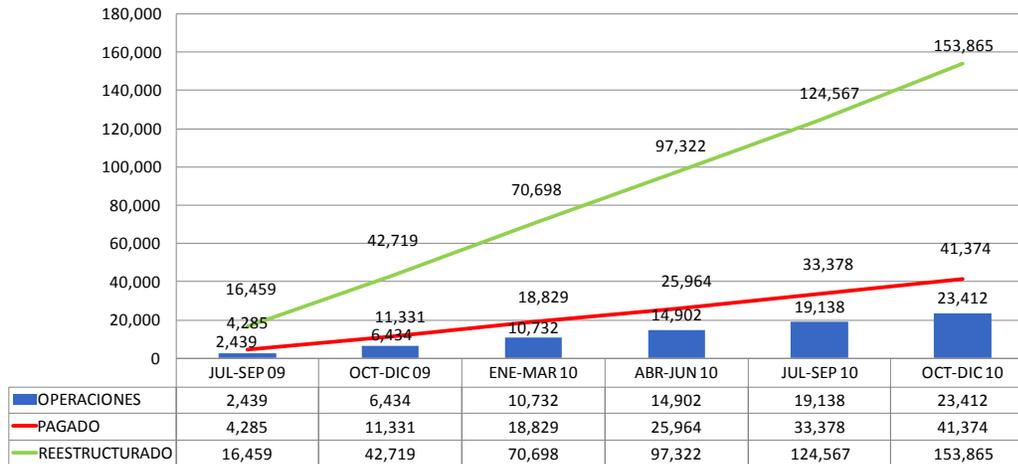
Al 31 de diciembre, a este Plan se han adherido 23,412 créditos por 195.2 millones de pesos. De este monto, como pago inicial ingresaron al Instituto 41.3 millones de pesos; el monto restante corresponde a reestructuras de los saldos pendientes de liquidar. El importe acumulado de pagos recibidos por pagos subsecuentes de esas reestructuras asciende a 82.6 millones de pesos.

² 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.

³ 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 FONACOT, incluyendo créditos reestructurados.

ESQUEMA DE SALIDA 20-20-20

(Acumulado del 13 de julio de 2009 al 31 de diciembre de 2010, por trimestre)

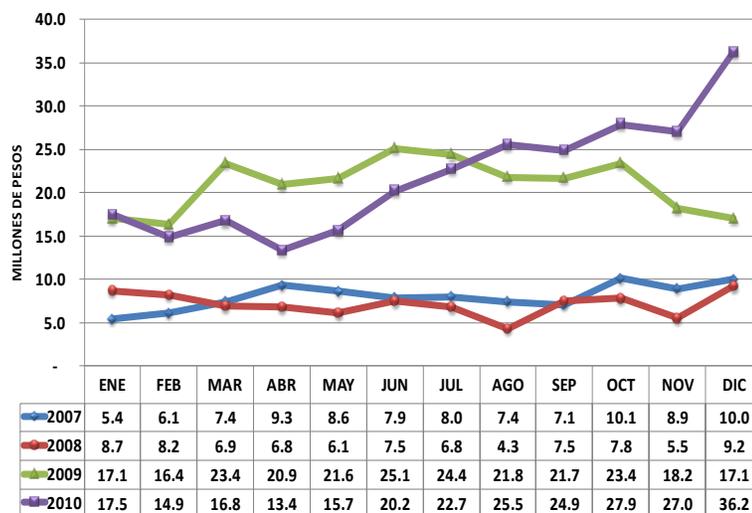


Nota: El total pagado se presenta en miles de pesos.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Despachos Externos de Cobranza

Con un padrón de despachos externos de cobranza depurado y con supervisión permanente, al cierre de diciembre de 2010 se tenía asignada a éstos para su gestión, el 89.6 por ciento de la cartera susceptible, cifra que incluye los créditos registrados en cuentas de orden, mismos que comenzaron a ser cedidos a despachos en junio. El monto que ingresó por concepto de recuperaciones a través de despachos fue de 262.7 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
Plan de Recuperación de Créditos de Trabajadores que Laboran en Centros de Trabajo no Afiliados al Instituto

Este Plan se instrumentó a partir de enero de 2010 y consiste primeramente en localizar a trabajadores con crédito FONACOT y que, estando registrados como bajas, se encuentran

laborando actualmente en Centros de Trabajo no afiliados al Instituto FONACOT. Una vez identificados, el personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza gestiona ante los Centros de Trabajo su posible afiliación o, en su defecto, la recuperación de los saldos de los créditos. Al 31 de diciembre de 2010, como parte de este Plan se ha logrado iniciar con la cobranza de 21,114 créditos en 4,662 Centros de Trabajo, recuperando 70.0 millones de pesos.

Portal de Cobranza

El portal de cobranza se ha consolidado y hoy en día es utilizado ampliamente para depositar circulares, reportes y bases de datos en forma mensual. Esta información es consultada por el personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza para planear, estructurar y ejecutar las estrategias de recuperación por tipo de cartera.

PRINCIPALES REPORTES GENERADOS POR LA DIRECCIÓN DE COBRANZA

- Cartera vencida 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.
- Créditos en cuentas de orden.
- Créditos a liquidar.
- Cédulas pagadas no aplicadas.
- 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.
- Trabajadores en Centros de Trabajo no afiliados.
- Emisión total.
- Créditos liquidados.

Derivado de la consolidación de esta herramienta, se han ido agregado nuevos reportes que permiten tener otro tipo de análisis, como:

- Reportes de Programas de Salida (cobranza directa).
- Clientes Distinguidos.
- Archivos en formato PDF (cédulas de notificación de altas y pagos).
- Reporte de Pagos No Aplicados a créditos individuales.
- Factura de la emisión.
- Relación de Centros de Trabajo que emiten por primera vez.

Cursos de Capacitación para Coordinadores de Cobranza

Se instrumentó un plan de capacitación a los coordinadores de cobranza a nivel nacional, impartido en el cuarto trimestre de 2010 con el objetivo de que adquirieran una visión global de los procesos, enfocados principalmente en el marco normativo, así como la explotación adecuada de la información que es generada y colocada en el Portal de Cobranza, y con el fin de estandarizar y homologar las actividades de las diferentes etapas del proceso de cobranza.

Mejoras en los Procesos de Cobranza

En el segundo semestre se realizaron adecuaciones significativas en los procesos sustantivos de la emisión y el Portal, como homologación de cédulas y mejoras al Portal, con el propósito de que los Centros de Trabajo puedan interpretar en forma más precisa la información que reciben del Instituto sobre importes a retener a sus trabajadores por créditos FONACOT y que las incidencias que reportan en el Portal de Cobranza al momento de hacer sus pagos al Instituto, puedan ser cargadas en forma fácil y con validaciones que minimizan errores.

3.6. Centro de Atención Telefónica (CAT)

Durante 2010, el porcentaje de llamadas atendidas en el CAT presentó un aumento del 38.9 por ciento con respecto al 2009, con un total de 739,698 llamadas. También se atendieron 21,707 chats y 11,488 correos electrónicos.

DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS

Tipo	2009			2010			Variación 2010 vs. 2009
	Atendidas		Total	Atendidas		Total	
	Agente	IVR		Agente	IVR		
Consultas	447,594	84,957	532,551	646,837	92,861	739,698	38.90%

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Durante el primer semestre de 2010 el CAT fue administrado con la empresa Atento Mexicana, S. A. de C. V., con la que se atendió un promedio de 45,100 llamadas mensuales. A partir de julio, el servicio opera con B-Connect Services, S. A. de C. V. & Benn Best México, S. A. de C. V., con la que se atendieron en promedio 78,184 llamadas mensuales.

También se brinda apoyo al Programa Especial de Cobranza (PEC), efectuando llamadas a trabajadores para invitarlos a liquidar o reestructurar sus créditos con saldo deudor.

LLAMADAS DE COBRANZA

Período	2009	2010
	Clientes contactados	Clientes contactados
Enero	16,502	18,788
Febrero	18,576	19,052
Marzo	16,541	21,329
Abril	15,798	26,325
Mayo	13,130	16,327
Junio	11,777	8,210
Julio	15,520	28,396
Agosto	11,695	31,381
Septiembre	7,258	28,820
Octubre	10,783	31,325
Noviembre	15,312	34,778
Diciembre	13,516	20,512
Total	166,408	285,243

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Calidad del Servicio que ofrece el Centro de Atención Telefónica

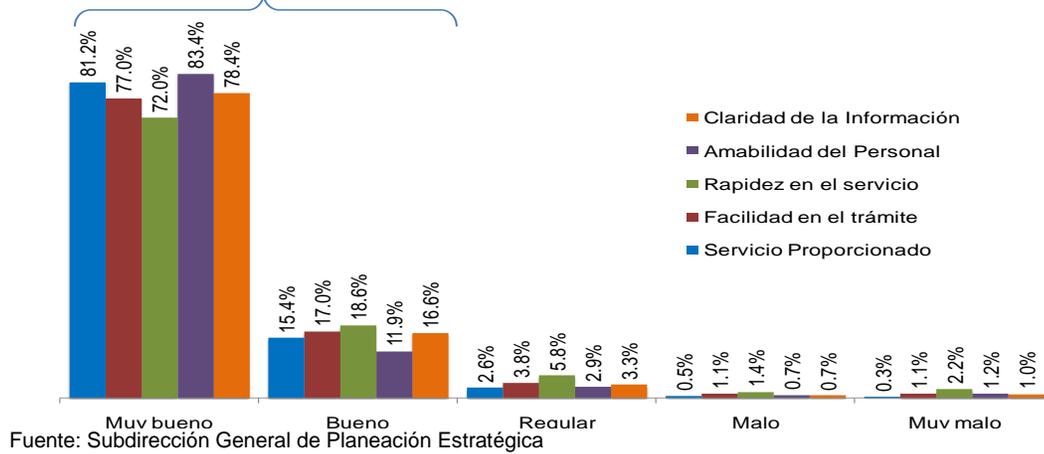
Con el fin de evaluar la calidad del servicio que ofrece el CAT, mensualmente se realizó una encuesta a trabajadores que llaman para solicitar asistencia. En general, la satisfacción de los clientes es de buena a muy buena.

Evaluación de Calidad de Trámites que Ofrece el Instituto

Por solicitud de las áreas de Promoción Comercial, Crédito y Cobranza, se aplican encuestas trimestrales para evaluar la calidad en diversos trámites. En general, los clientes califican ésta y la atención del personal en sucursales con una satisfacción elevada, mayor al 90 por ciento.

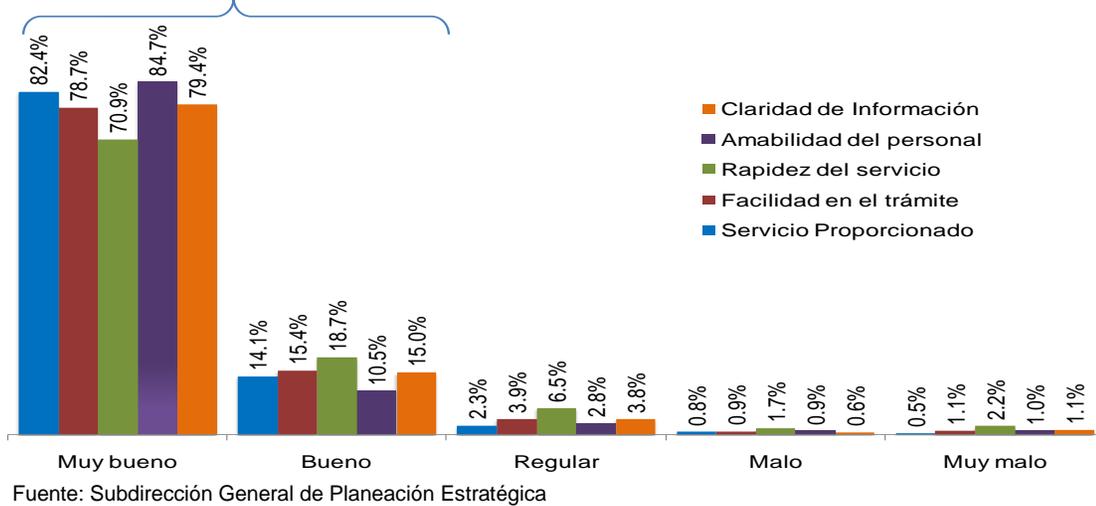
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD EN EL TRÁMITE DE AFILIACIÓN

Satisfacción mayor al 90%



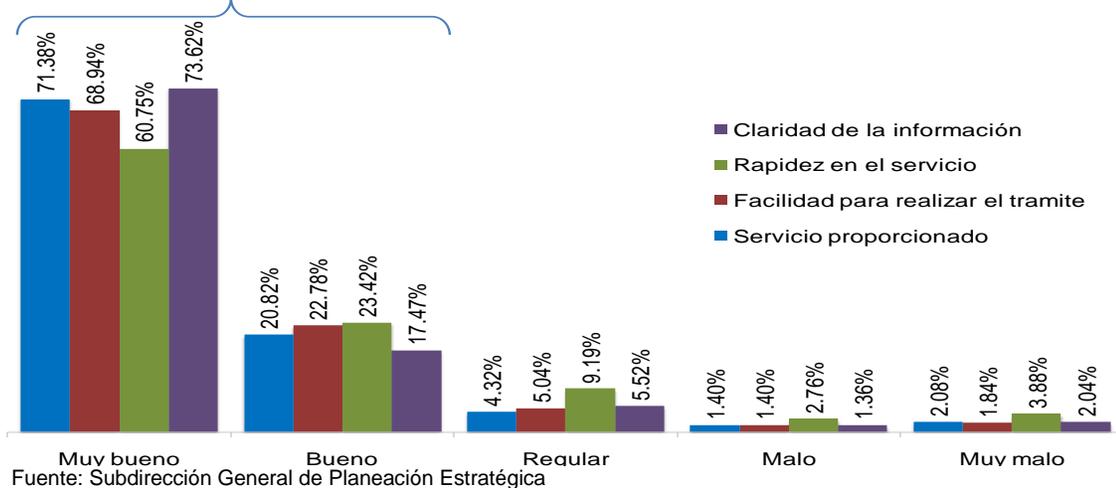
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD EN EL TRÁMITE DE AUTORIZACIÓN

Satisfacción mayor al 90%



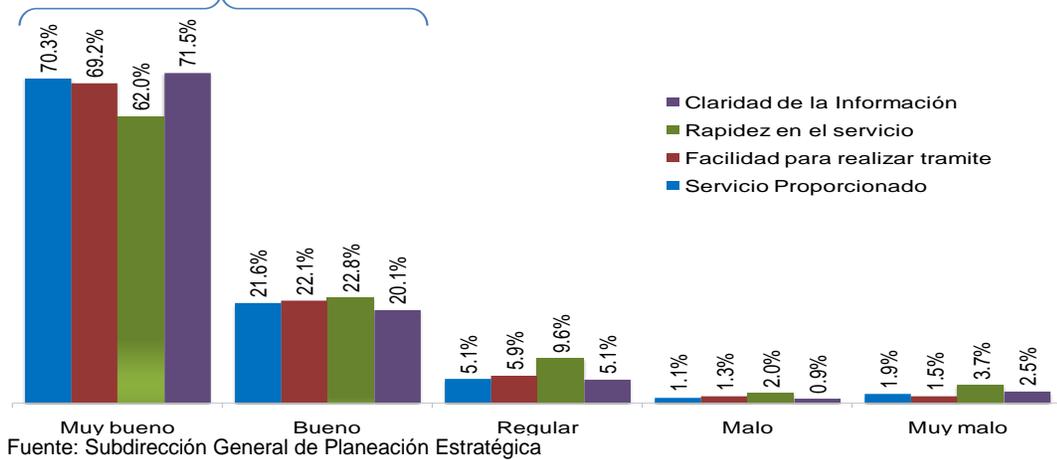
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD EN EL TRÁMITE DE REESTRUCTURA

Satisfacción mayor al 90%



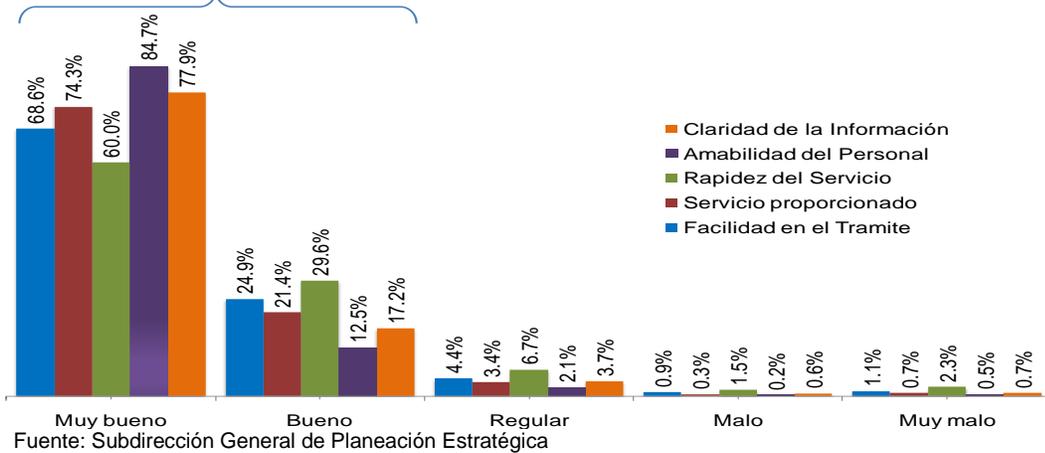
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD EN EL TRÁMITE PARA EL PAGO DIRECTO DEL TRABAJADOR

Satisfacción mayor al 90%



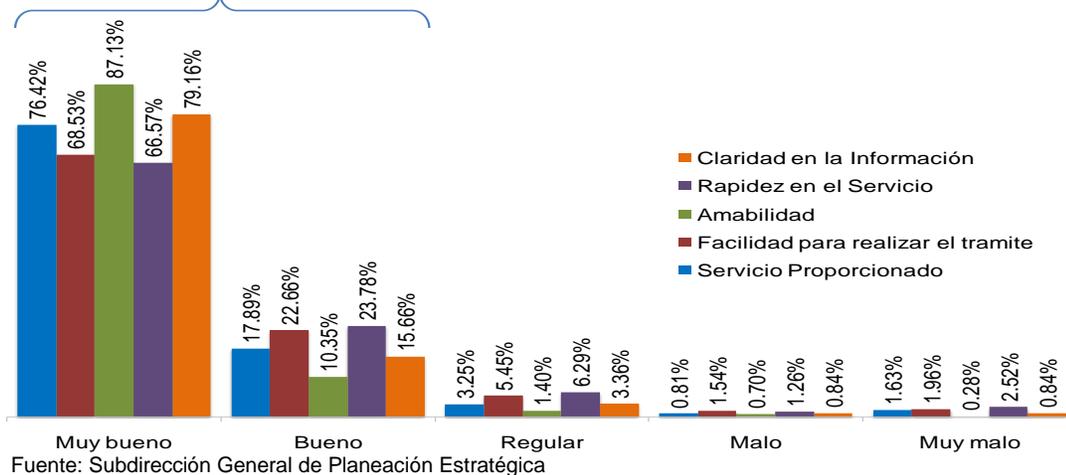
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD PARA CENTROS DE TRABAJO

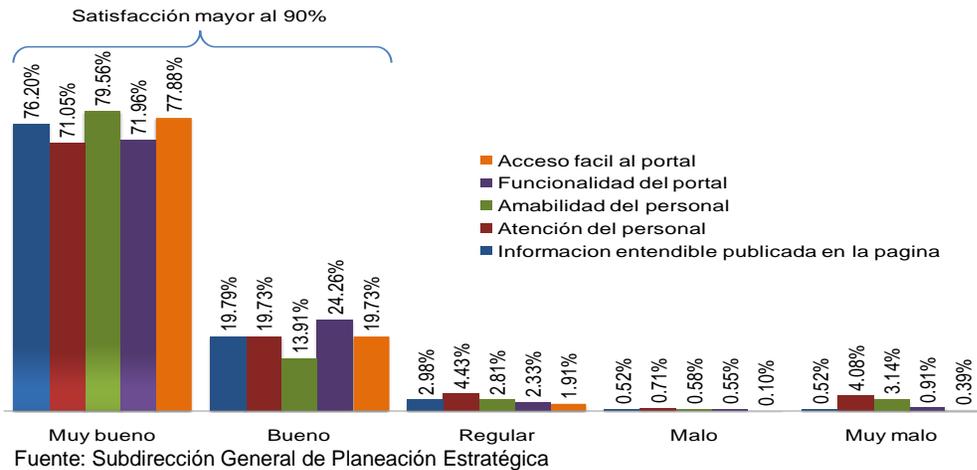
Satisfacción mayor al 90%



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

Satisfacción mayor al 90%



RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CALIDAD PARA EL USO DEL PORTAL MULTIBANCOS


4. Estructura Financiera

4.1. Situación Presupuestal

El presupuesto original para el gasto corriente autorizado al Instituto FONACOT por la SHCP para el ejercicio 2010 fue por 1,065.1 millones de pesos, 11.3 por ciento inferior al del período precedente. La formulación del presupuesto incorporó recursos para los conceptos de gasto inherentes a la administración del crédito, entre otros: estructura organizacional, Centro de Atención Telefónica, tarjeta electrónica, servicios de tecnología de información, campaña publicitaria y viáticos y transportación para actividades de promoción y supervisión.

PRESUPUESTO ORIGINAL AUTORIZADO 2010

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto		Variación	
	2009	2010	Monto	Porcentaje
Emolumentos y otras prestaciones	529.3	536.4	7.1	1.3
Otros gastos de administración	557.0	447.4	-109.6	-24.5
Gasto de operación Estado de Resultados	1,086.3	983.8	-102.5	-10.4
Erogaciones diferidas	99.00	81.3	-17.7	-21.8
Total	1,185.3	1,065.1	-120.2	-11.3

Fuente: Subdirección General de Administración

Dicho presupuesto fue modificado de 1,065.1 millones de pesos a 964.2 millones de pesos, al aplicar reducciones por 100.9 millones de pesos, integradas por 4.9 millones del Programa Nacional de Reducción de Gasto Público (PNRGP), 35.5 millones por los Lineamientos para la Disciplina y el Control del Ejercicio Presupuestario 2010 y reducción de 0.5 millones por los Lineamientos que establecen los criterios que se deberán observar para la reducción de las estructuras orgánicas y ocupacionales de los Órganos Internos de Control, así como por una adecuación compensada para complementar los recursos de operación financiera por 60.0 millones de pesos.

PRESUPUESTO ORIGINAL MODIFICADO 2010

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto 2010			
	Original	Reducciones		Modificado
		Austeridad	Operación	
Emolumentos y Otras Prestaciones	536.4	-38.2	0.0	498.2
Otros Gastos de Administración	447.4	-2.7	-60.0	384.7
Gasto de Operación Edo. de Resultados	983.8	-40.9	-60.0	882.9
Erogaciones diferidas	81.3	0.0	0.0	81.3
Total	1,065.1	-40.9	-60.0	964.2

Fuente: Subdirección General de Administración

Gasto

El gasto corriente en 2010 fue de 820.5 millones de pesos, 14.9 por ciento menor respecto al presupuesto programado por 964.2 millones de pesos. Esta variación se explica por ahorros provenientes del plan de contención del gasto implementado en apego a las disposiciones de austeridad; así como por el ejercicio de los recursos bajo criterios de racionalidad en función de las necesidades en el otorgamiento, administración y recuperación del crédito.

EJERCICIO DEL GASTO 2010

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto Modificado	Gasto Real	Variación	
			Monto	Porcentaje
Emolumentos y otras prestaciones	498.2	455.9	42.3	8.5
Otros gastos de administración	384.7	346.1	38.6	10.0
Gasto de operación	882.9	802.0	80.9	9.2
Erogaciones diferidas	81.3	18.5	62.8	77.2
Total	964.2	820.5	143.7	14.9

Fuente: Subdirección General de Administración

Emolumentos y Otras Prestaciones

Los recursos para los emolumentos y otras prestaciones se administraron con enfoque al desempeño y mejora en la calidad del programa de otorgamiento y recuperación del crédito. El gasto realizado fue por 455.9 millones de pesos, 8.5 por ciento menor respecto a lo programado; la variación corresponde principalmente a ahorros de 22.4 millones de pesos en el ejercicio para la plantilla autorizada de personal, acorde con los escenarios de operación del Instituto. Por otra parte, conforme con las disposiciones de austeridad y racionalidad, no se otorgó incremento salarial a los servidores públicos de mando.

En materia de seguros de vida y gastos médicos mayores, las contrataciones mediante licitación pública permitieron obtener ahorros del 50 por ciento en relación con lo previsto.

El gasto incluye el pago de las remuneraciones acordes con el tabulador autorizado, el incremento del 3.9 por ciento al personal operativo, las prestaciones y los enteros fiscales (ISR, IMSS, SAR, INFONAVIT).

Otros Gastos de Administración y Erogaciones Diferidas

Los conceptos que conforman los gastos de administración así como los de erogaciones diferidas, también fueron ejercidos con apego a las disposiciones de austeridad y racionalidad. Lo erogado ascendió a 364.6 millones de pesos, 21.7 por ciento inferior al presupuesto modificado. La variación corresponde principalmente a los siguientes conceptos:

Ahorros obtenidos en materiales y servicios, contratados mediante esquemas de: consolidación sectorial con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) (artículos para oficina, telefonía de larga distancia, seguros patrimoniales, y telecomunicaciones); contratos plurianuales (servicios de cobranza judicial e informáticos), contratación de servicios integrales que incluyen suministro de equipos, insumos, mantenimiento y personal técnico (servicios informáticos, impresión y digitalización, administración y finanzas, administración de conmutadores).

Como instrumento de modernización en el otorgamiento de crédito se continuó fomentando el uso de la tarjeta electrónica, lo que ha permitido reducir costos por papelería, códigos de seguridad y archivo.

Los recursos presupuestales para campañas publicitarias fueron ejercidos durante el segundo semestre, conforme con la estrategia de promoción del nuevo producto para los trabajadores denominado crédito para Imprevistos.

En los servicios básicos, mantenimientos y servicios de mensajería, la aplicación de las disposiciones de racionalidad del PEF 2010 y el plan de contención del gasto, permitieron limitar el ejercicio sin afectar las metas operativas de otorgamiento y recuperación del crédito.

Programa Nacional de Reducción del Gasto Público (PNRGP)

Se han implementado esquemas estructurales que apuntalan el cumplimiento de las disposiciones de austeridad y racionalidad de los recursos. Se establecieron medidas para reducir y mejorar la calidad del gasto del ejercicio fiscal 2010 en cumplimiento con las disposiciones del Programa nacional de Reducción del Gasto Público (PNRGP), entre los que destacan los siguientes conceptos:

- Revisión y autorización del marco jurídico-administrativo de la estructura organizacional,
- Esquema de centro de servicio integral administrativo, con áreas de especialización centralizadas.
- Automatización de funciones administrativas.
- Reducción de 3 por ciento en la estructura y recursos presupuestales en grupos jerárquicos de director a subsecretario.
- Reducción de 3 por ciento en la estructura y recursos en la Subdirección General de Administración.
- Reducciones presupuestarias de 6 por ciento sobre rubros de gasto administrativo y de operación.
- Reducción de 20 por ciento del parque vehicular de servicios administrativos.
- Programa de enajenación de bienes en desuso.
- No se realizaron arrendamientos adicionales, ni adquisiciones de mobiliario y vehículos para actividades administrativas.
- Programa de aprovechamiento de espacios.
- Reducción presupuestaria de 5 por ciento en servicios básicos (agua, telefonía fija y celular, impresión y fotocopiado).
- Contratación de servicios integrales y servicios plurianuales.
- Contratación del seguro para bienes patrimoniales, consolidada con la STPS.
- Análisis para mejorar las políticas de existencias en el almacén de papelería.
- Registro de los compromisos de metas de ahorro en el módulo de la SHCP.
- Reducción presupuestaria por plazas vacantes, por 35.5 millones de pesos.
- Reducción a la estructura del Órgano Interno de Control.

Reducción de 3 por ciento	
Plazas	Monto
3	1.7

*Millones de pesos

Reducción de 3 por ciento	
Plazas	Monto
3	0.5

*Millones de pesos

Reducción de 6 por ciento	
Plazas	Monto
	2.1

*Millones de pesos

Reducción de 5 por ciento	
Plazas	Monto
	0.6

*Millones de pesos

Reducción del OIC	
Plazas	Monto
9	0.5

*Millones de pesos

Inversión Física

En cumplimiento a las disposiciones del PEF 2010 y el PNRGP, el ejercicio de los recursos para inversión física se limitó al mínimo. El monto erogado fue de 2.2 millones de pesos y se ejerció principalmente en la adquisición mobiliario para áreas de atención al público en las oficinas estatales y de plaza.

(Millones de pesos)

Concepto	Ejercicio 2010			
	Presupuesto	Gasto	Variación	
			Monto	Porcentaje
Bienes muebles	15.0	2.2	12.8	85.3
Obra pública	2.7	0.0	2.7	100.0
Total	17.7	2.2	15.5	87.6

Fuente: Subdirección General de Administración

4.2. Situación Financiera

INSTITUTO FONACOT
ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009
 (Millones de pesos)

CONCEPTO	Diciembre 2010	%	Diciembre 2009	%	Var.\$	Var.%
Intereses de Operación	866.1	50%	833.6	116%	32.5	4%
Por créditos al consumo	866.1	50%	833.6	116%	32.5	4%
Comisiones Cobradas	138.1	8%	141.7	20%	(3.6)	-3%
A Distribuidores	138.1	8%	141.7	20%	(3.6)	-3%
Otros Ingresos de Operación	721.5	42%	(257.9)	-36%	979.4	-380%
Comisiones por apertura	195.5	11%	129.8	18%	65.7	51%
Recuperaciones	195.4	11%	62.0	9%	133.4	215%
Revalorización del certificado subordinado	298.0	17%	(484.2)	-67%	782.2	-162%
Beneficios y Prod. Diversos	32.6	2%	34.5	5%	(1.9)	-6%
Total de Ingresos de Operación	1,725.7	100%	717.4	100%	1,008.3	141%
Intereses por Intermediación Financiera	225.4	13%	332.5	46%	(107.1)	-32%
Comisiones por Intermediación Financiera	33.6	2%	49.9	7%	(16.3)	-33%
Costo por Intermediación Financiera	259.0	15%	382.4	53%	(123.4)	-32%
Resultado después de intermediación	1,466.7	85%	335.0	47%	1,131.7	338%
Gastos de operación:						
Emolumentos y Otras Prestaciones al personal	455.9	26%	401.3	56%	54.6	14%
Otros gastos de Administración	392.7	23%	359.4	50%	33.3	9%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	515.1	30%	1,013.3	141%	(498.2)	-49%
Estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro	1.3	0%	1.4	0%	(0.1)	-7%
Depreciaciones y Amortizaciones	25.0	1%	42.5	6%	(17.5)	-41%
Total de Gastos de Operación	1,390.0	81%	1,817.9	253%	(427.9)	-24%
Resultado de Operación	76.7	4%	(1,482.9)	-207%	1,559.6	-105%
Ingresos Financieros	30.8	2%	37.1	5%	(6.3)	-17%
Sobre inversiones en valores	30.8	2%	37.1	5%	(6.3)	-17%
Resultado Neto	107.5	6%	(1,445.8)	-202%	1,553.3	-107%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Análisis de los Resultados del Ejercicio

Los intereses de operación reflejaron un incremento del 4 por ciento, derivado de una mayor colocación de créditos, particularmente en los meses de agosto a diciembre, con motivo de la importante aceptación que tuvo el nuevo producto de crédito para imprevistos. Además, se aplicó una mayor tasa activa promedio sobre los créditos, y se observa el efecto de las medidas tomadas para fortalecer y mejorar los procesos de originación del crédito.

Las comisiones por apertura de créditos al 31 de diciembre presentaron un aumento del 51 por ciento, que se explica por un mayor reconocimiento derivado de mayores ejercicios y

de las cesiones de cartera durante este período. Las comisiones por apertura se registran como crédito diferido, que se reconoce en los resultados en relación con la vida del crédito o al momento de su enajenación. A diciembre de 2010 y 2009, estos créditos diferidos presentaron saldos de 27.8 millones de pesos y 46.8 millones de pesos, respectivamente.

En el rubro de recuperaciones se tuvo un incremento de 133.4 millones de pesos, motivado fundamentalmente por la recuperación de cartera castigada y por reconocimiento de cartera castigada que cuenta con Centro de Trabajo y presenta pago sostenido. Lo anterior, como reflejo de la recuperación económica del país y la generación de empleo formal.

Por lo que se refiere al rubro de revalorización del certificado subordinado, el cual incluye el efecto de valuación de los remanentes esperados de los fideicomisos derivados de la cesión de cartera, se observó un incremento de 782.2 millones de pesos al pasar de un rendimiento negativo de 484.2 millones en 2009 a un positivo de 298.0 millones en 2010. Esto se debió principalmente al ajuste registrado en marzo de 2009 en el porcentaje de morosidad en el modelo de valuación, al pasar del 10.2 por ciento a diciembre de 2008 al 15.4 por ciento a partir de dicho mes.

El costo por intermediación financiera a diciembre de 2010 presentó un decremento del 32 por ciento, debido al efecto de la disminución en las tasas de referencia de mercado en un 17 por ciento durante este período, así como de una disminución en el monto promedio dispuesto.

El incremento del 14 por ciento en servicios personales, en comparación con el ejercicio inmediato anterior, se debe principalmente al incremento salarial para el personal operativo y a la incorporación de personal de nuevo ingreso a las plazas de la estructura autorizada en 2008, para el fortalecimiento de las áreas sustantivas. Los gastos de administración presentaron un incremento del 9 por ciento respecto a 2009, originado principalmente en gastos de publicidad, honorarios por procesos y cómputo electrónico y otros servicios. En contraste, se han generado economías en partidas como correos, teléfonos y gastos de conservación y reparación de equipo, entre otros.

En cuanto a las reservas preventivas, se presenta un decremento del 49 por ciento, como resultado de un menor impacto en el desempleo derivado de la recuperación económica, así como el resultado de las medidas tomadas por la administración en las políticas de originación del crédito y el fortalecimiento de los esquemas de cobranza. Lo anterior se ha reflejado en una menor generación de cartera vencida en 2010, en comparación con el mismo período de 2009, por el difícil entorno económico prevaleciente durante ese año.

Con la autorización de CONSAR a PROCESAR, operadora de la base de datos nacional del Sistema del Ahorro para el Retiro (SAR), a partir de diciembre de 2010 se empezó a utilizar información de sus bases en el proceso de autorización de nuevos créditos y en la localización de trabajadores con crédito FONACOT que han cambiado de empleo para continuar con la cobranza. Como consecuencia, por el ejercicio de 2010 se presenta un resultado positivo con una utilidad neta acumulada de 107.5 millones de pesos, en contraste con la pérdida registrada en 2009, de 1,445.8 millones.

**INSTITUTO FONACOT
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009**

(Millones de pesos)

CONCEPTO	Diciembre 2010	Diciembre 2009	Var. \$	Var. %
Caja Y Bancos	37.5	30.0	7.5	25.0%
Otras Disponibilidades	8.4	2.9	5.5	189.7%
Inversiones en Valores	110.5	56.3	54.2	96.3%
Caja e Inversiones	156.4	89.2	67.2	75.3%
Cartera Vigente	1,657.3	1,577.8	79.5	5.0%
Cartera Vencida	1,033.6	737.3	296.3	40.2%
Cartera Total	2,690.9	2,315.1	375.8	16.2%
Estimación Para Castigo de Créditos	(1,113.6)	(801.4)	(312.2)	39.0%
Cartera Neta	1,577.3	1,513.7	63.6	4.2%
Certificado subordinado	150.6	231.4	(80.8)	-34.9%
Beneficios por recibir	628.8	504.4	124.4	24.7%
Deudores Diversos	1,099.0	1,362.4	(263.4)	-19.3%
Préstamos al Personal	65.0	60.9	4.1	6.7%
Otros Activos	1,943.4	2,159.1	(215.7)	-10.0%
Mobiliario y Equipo	165.9	163.9	2.0	1.2%
Depreciación Acumulada	(121.0)	(111.5)	(9.5)	8.5%
Muebles e Inmuebles Adjudicados	0.2	0.2	0.0	0.0%
Inmuebles	205.2	207.7	(2.5)	-1.2%
Cargos Diferidos	41.6	42.5	(0.9)	-2.1%
Activos Fijos y Diferidos	291.9	302.8	(10.9)	-3.6%
TOTAL DE ACTIVOS	3,969.0	4,064.8	(95.8)	-2.4%
Acreedores	505.9	699.0	(193.1)	-27.6%
Financiamientos Bancarios	1,955.6	1,954.3	1.3	0.1%
Cuentas por Pagar a Distribuidores	379.5	420.5	(41.0)	-9.8%
Total Acreedores	2,841.0	3,073.8	(232.8)	-7.6%
Provisiones para Impuestos	148.9	130.6	18.3	14.0%
Otras Obligaciones	87.9	66.6	21.3	32.0%
Reservas del Personal	74.0	70.9	3.1	4.4%
Inversiones Reservas del Personal	(73.5)	(70.4)	(3.1)	4.4%
Pasivos del Plan (Obligaciones Laborales)	68.7	42.3	26.4	62.4%
Créditos Diferidos	33.4	51.7	(18.3)	-35.4%
Rvas. Laborales y Otras Provisiones	339.4	291.7	47.7	16.4%
Total de Pasivo	3,180.4	3,365.5	(185.1)	-5.5%
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 en valuación de Instrumentos Fin.	(18.2)	0.0	(18.2)	100.0%
Resultado de Ejercicios Anteriores	(1,174.6)	271.2	(1,445.8)	-533.1%
Resultado del Ejercicio en Curso	107.5	(1,445.8)	1,553.3	-107.4%
Total de Capital Contable	788.6	699.3	89.3	12.8%
TOTAL DE PASIVO Y CAPITAL CONTABLE	3,969.0	4,064.8	(95.8)	-2.4%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Análisis Financiero del Balance General

La cartera vigente presenta un incremento del 5 por ciento, principalmente por el efecto combinado del crecimiento en la colocación de créditos, la cobranza realizada, las cesiones de cartera a los fideicomisos y los traspasos a cartera vencida. Adicionalmente, en el cuarto trimestre se reincorporó cartera de las emisiones CB-08 y CB-09, en virtud de que el fideicomiso emisor ya contaba con los fondos necesarios para cubrir sus pasivos con los inversionistas. Al 31 de diciembre se incluyen 70.9 millones de pesos de créditos anteriormente castigados, que cuentan con Centro de Trabajo y presentan pago sostenido.

La cartera vencida se incrementó en un 40.2 por ciento, fundamentalmente por la reincorporación de la cartera vencida remanente de las emisiones CB-08 y CB-09 arriba

mencionadas, por un monto de 793.2 millones de pesos. Durante el cuarto trimestre se hicieron aplicaciones a cuentas de orden por 602.9 millones de pesos de cartera, que cumple con los criterios establecidos en las políticas autorizadas por el Consejo Directivo.

El comportamiento de la cartera vencida ha sido también resultado de un menor impacto en el desempleo derivado de la recuperación económica, así como de las medidas tomadas en las políticas de originación del crédito y el fortalecimiento de los esquemas de cobranza. Por lo anterior, el índice de cartera vencida se ubicó al 31 de diciembre de 2010 en un 38.4 por ciento sobre la cartera total y al 31 de diciembre de 2009 se ubicaba en el 31.8 por ciento.

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 2010 y de 2009 la reserva representa 1.08 y 1.09 veces la cartera vencida, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2010, la cartera total administrada, incluyendo la cedida, presenta una disminución del 8.6 por ciento en relación con diciembre de 2009, derivado del efecto neto del otorgamiento y recuperación de los créditos, así como de la aplicación a cuentas de orden:

CONCEPTO	Diciembre 2010	Diciembre 2009	Var. \$	Var. %
Cartera total FONACOT	2,690.9	2,315.1	375.8	16.2%
Cartera Cedida	6,644.1	7,899.0	(1,254.9)	-15.9%
Cartera Total Administrada	9,335.0	10,214.1	(879.1)	-8.6%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

El saldo de la cartera cedida al 31 de diciembre asciende a 6,644.1 millones de pesos y presenta una disminución respecto a diciembre de 2009 de 1,254.9 millones de pesos (15.9 por ciento), por el efecto neto de la cobranza, el devengamiento de intereses y las cesiones de cartera por 6,798.7 millones de pesos en el ejercicio 2010. Dicha cartera representa el 71.2 por ciento de la cartera total administrada, respecto a un 77.3 por ciento a diciembre de 2009.

A diciembre, los pasivos totales ascendieron a 3,180.4 millones de pesos, resaltando lo correspondiente a emisión de certificados bursátiles quirografarios por 1,950 millones.

El capital contable al 31 de diciembre ascendió a 788.6 millones de pesos, y representó un incremento de 89.3 millones de pesos (12.8 por ciento) en relación con el obtenido a diciembre de 2009, por los resultados del período ya comentados y por el reconocimiento de 18.2 millones de pesos de efecto no realizado de la operación de cobertura SWAP.

Para la emisión quirografaria a largo plazo, por un monto de 1,950 millones de pesos, con vencimiento el 15 de abril de 2013, y con objeto de eliminar la exposición por cambios en la tasa de mercado, el 9 de junio se contrató una cobertura sobre tasa de interés (SWAP), con las siguientes características:

Fecha de Contraparte	Fecha de Inicio	Fecha de Vencimiento	Monto de Referencia	Parte Activa	Parte Pasiva
Banamex	15-Jul-10	15-Abr-13	1,950,000,000.00	TIIE 28 DIAS	5.98%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

De acuerdo con las reglas de registro, en el capital contable se refleja el efecto de la valuación del instrumento financiero, por la diferencia entre el nivel concertado contra la expectativa de tasas de referencia de mercado, TIIE a 28 días, que al 31 de diciembre ascendía a 18.2

millones de pesos.

Es importante destacar que la intención del Instituto para la contratación de instrumentos financieros derivados es solamente de cobertura y en ningún momento ha sido especulativa o con la intención de obtener productos financieros por cambios en las condiciones de mercado.

Como resultado integral de la operación, a diciembre se tienen activos totales por 3,969.0 millones de pesos, que presentan un decremento del 2.4 por ciento en relación con lo reflejado en diciembre de 2009.

4.3. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera

Fuentes de Financiamiento

De acuerdo con la estrategia de fondeo planteada, consistente en la contratación de deuda que permita la generación y maduración de cartera, para posteriormente realizar emisiones estructuradas en cartera y así obtener los recursos necesarios para liquidar los pasivos y dar cumplimiento al endeudamiento neto establecido en la Ley del Instituto, las operaciones se financiaron de la siguiente forma:

Atendiendo a sus necesidades de fondeo, el Instituto utilizó financiamiento a través de las líneas de crédito contratadas con banca comercial y la emisión de certificados bursátiles (CEBURES) con base en el programa dual con carácter revolvente de corto y largo plazos, por un monto de hasta 5 mil millones de pesos autorizado por la CNBV el 26 de abril de 2010.

CRÉDITOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

(Miles de pesos)

Tipo	Monto	Vigencia	Saldo al 31-dic-10
Certificados Bursátiles Quirografarios FNCOT 08	1,950,000	29- may-08 al 17-may-10	0
Certificados Bursátiles Quirografarios FNCOT 10	1,950,000	30-abr-10 al 15-abr-13	1,950,000
Certificados Bursátiles Quirografarios FNCOT 00110	1,500,000	11-feb-10 al 26-ago10	0
Certificados Bursátiles Quirografarios FNCOT 00210	1,000,000	24-jun10 al 09-dic-10	0
Certificados Bursátiles Quirografarios FNCOT 00310	1,500,000	19-ago-10 al 09-dic-10	0
Préstamo Bancario BBVA Bancomer	200,000	07-ene 10 al 12-feb-10	0
Préstamo Bancario BBVA Bancomer	100,000	31-may-10 al 28-jun-10	0
Préstamo Bancario IXE	200,000	10-sep-10 al 29-dic-10	0
Préstamo Bancario BBVA Bancomer	200,000	12-nov-10 al 29-dic-10	0
		Saldo	1,950,000

Fuente: Subdirección General de Finanzas

El Instituto FONACOT logró pagar por sus pasivos a una tasa de interés ponderada de TIIE 28d⁴ +27 puntos base (5.44 por ciento), como consecuencia de la buena aceptación de CEBURES quirografarios y la utilización de líneas de crédito con instituciones bancarias en condiciones preferenciales.

La emisión de CEBURES quirografarios a corto plazo durante 2010 tuvo la clave de pizarra FNCOT 00110, 00210 y 00310, por un monto de 4 mil millones de pesos, con pago de intereses mensuales a tasa variable de TIIE 28d⁵ más una sobre tasa de +32, +5 y -7 puntos base, respectivamente, con amortización en un solo pago en la fecha de vencimiento.

La emisión de CEBURES quirografarios a largo plazo tuvo la clave de pizarra FNCOT 10, por un monto de mil 950 millones de pesos, con pago de intereses mensuales a tasa variable de

⁴ TIIE 28 días promedio anual 2010 (www.banxico.org.mx)

⁵ TIIE publicada dos días antes del inicio de período (www.banxico.org.mx)

TIIE 28d⁶ más una sobre tasa de +40 puntos base; corresponde a una emisión de CEBURES quirografarios, con vencimiento a tres años por primera vez, con amortización al vencimiento y con pago de intereses mensualmente a tasa variable. Dicha emisión cuenta con las más altas calificaciones crediticias por parte de dos de las principales agencias calificadoras

Las disposiciones de créditos bancarios de cuenta corriente fueron contratadas con IXE Banco por un monto de 200 millones de pesos a tasa variable TIIE 28d⁷ +200 puntos base y tres disposiciones con BBVA Bancomer por 500 millones de pesos a tasa variable TIIE 28d⁸ + 250 puntos base en promedio, todas liquidadas durante el período.

Al final del período, la totalidad del pasivo corresponde a la emisión de CEBURES con clave de pizarra FNCOT 10, atendiendo a lo establecido en la Ley del Instituto, en el sentido de mantener el nivel de endeudamiento neto al cierre del ejercicio 2010 igual a cero.

Financiamientos Estructurados. Emisiones Estructuradas en Circulación

Al cierre del segundo semestre, estaban vigentes tres emisiones de CEBURES estructurados, de las cuales una se encuentra en su período de amortización y las dos en un período regular, en el cual se tiene la opción de realizar cesiones adicionales de cartera.

El movimiento de efectivo de las emisiones ha tenido un comportamiento favorable, por lo que cuentan con los recursos suficientes y la capacidad de generación de flujos necesarios para hacer frente a los procesos de amortización y, por tanto, cumplirán con su liquidación en tiempo y forma.

El siguiente cuadro resume la información relevante de las emisiones al cierre de diciembre, y se muestra el aforo requerido y el actual de las emisiones, de donde se puede concluir que las operaciones están totalmente cubiertas e incluso sobradas, en cuanto al flujo que van a derramar.

No.	Emisión	Periodo	Valor Nominal	Valor Nominal Ajustado	Efectivo Total en FISO	Saldo Cartera al Corte	Efectivo para Cubrir Deuda	Aforo Requerido	Aforo (al corte)
1	CB 06-2	Regular	750,000,000.0	750,000,000.0	343,565,547.5	1,050,196,080.6	406,434,452.5	9.0%	28.0%
2	CB 08	Amortización	1,800,000,000.0	600,000,000.0	617,257,717.2	0.0	600,000,000.0	12.5%	n.a.
3	CB 10	Regular	2,500,000,000.0	2,500,000,000.0	627,213,927.1	2,429,375,331.3	1,872,786,072.9	14.0%	16.0%
Total			5,050,000,000.0	3,850,000,000.0	1,588,037,191.8	3,479,571,411.8	2,879,220,525.4		

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Este buen comportamiento de las emisiones ha permitido que las entidades calificadoras, Fitch Ratings y HR Ratings, renovaran las calificaciones AAA para cada emisión. Con fundamento en una política de eficiencia en la utilización de los recursos y con miras a mejorar su aplicación, durante el segundo semestre se realizó la monetización de las emisiones FNCOTCB 07-4 y FNCOTCB 08, amortización anticipada para la emisión FNCOTCB 09 y colocación de la emisión FNCOTCB 10 en el mercado.

Monetización de la Emisión FNCOTCB 07-4

La monetización en septiembre para la transacción FNCOTCB 07-4, se realizó con la intención de optimizar el uso de los activos, por lo que el Instituto ejerció su derecho de

⁶ TIIE publicada dos días antes del inicio de período (www.banxico.org.mx)

⁷ TIIE publicada un día antes del inicio de período (www.banxico.org.mx)

⁸ TIIE publicada un día antes del inicio de período (www.banxico.org.mx)

adquirir parte de los créditos transmitidos por un monto de 110 millones de pesos, con lo cual el patrimonio del fideicomiso contaba con efectivo suficiente para garantizar el pago de todos los compromisos futuros de la emisión. Por ello y al amparo de la tenencia del certificado subordinado, el Instituto retira la cartera restante constituida en el fideicomiso. Tomando en cuenta la anterior, por un pago de 110 millones de pesos, el Instituto obtuvo la totalidad de la cartera que se encontraba depositada en la emisión, por 897.58 millones de pesos.

Monetización de la Emisión FNCOTCB 08

La monetización de noviembre para la transacción FNCOTCB 08, se realizó con la intención de optimizar el uso de los activos, por lo que el Instituto ejerció su derecho a adquirir parte de los créditos transmitidos por 250 millones de pesos, con lo cual el patrimonio del fideicomiso contaba con efectivo suficiente para garantizar el pago de todos los compromisos futuros de la emisión. Así y al amparo del certificado subordinado, el Instituto retiró la cartera restante constituida en el fideicomiso. Tomando en cuenta la anterior, por un pago de 250 millones de pesos, el Instituto obtuvo la totalidad de la cartera que se encontraba depositada en la Emisión FNCOT CB 08 por un total de mil 237.61 millones de pesos.

Amortización Anticipada de la FNCOTCB 09

En relación con la emisión de CEBURES con clave de pizarra FNCOTCB 09, en noviembre se realizó la readquisición parcial de los créditos transmitidos al patrimonio de la emisión, para optimizar el uso de los activos fideicomitados, ya que a esa fecha había sido amortizado aproximadamente el 87 por ciento de los valores emitidos y que la relación patrimonio entre saldo de deuda superaba las cuatro veces. Esto era una causal de amortización anticipada de los CEBURES, por lo que se aplicó una prima por readquisición de créditos transmitidos de 1.50 por ciento sobre el valor nominal ajustado de los CEBURES en circulación, la cual fue pagada como premio a los tenedores de los mismos, conforme con lo establecido en el apartado readquisición de créditos transmitidos del suplemento de la emisión.

El importe total pagado al fiduciario para beneficio de los tenedores como precio por la readquisición de los créditos transmitidos ascendió a 198'894,288.07 pesos, mismo que se integró así: 195'954,963.62 pesos, que equivalen al valor nominal ajustado de los CEBURES, y 2'939,324.45 pesos, que corresponde a la prima por readquisición de créditos transmitidos, calculada considerando un porcentaje del 1.50 por ciento sobre los créditos transmitidos adquiridos. Con esta readquisición el efectivo del fideicomiso fue suficiente para amortizar anticipadamente los CEBURES el 15 de diciembre de 2010. El valor nominal ajustado de los CEBURES fiduciarios, la prima por readquisición de créditos transmitidos y los intereses devengados por los CEBURES fiduciarios a la fecha de amortización anticipada, fueron pagados a los tenedores de los mismos. El Instituto adquirió la totalidad de los créditos transmitidos en relación con la emisión FNCOTCB 09 por mil 47.98 millones de pesos.

Colocación de la Emisión FNCOTCB 10

El 26 de noviembre se realizó una nueva emisión estructurada por 2 mil 500 millones de pesos con un plazo máximo aproximado de 36 meses, que cuenta con dos calificaciones AAA por parte de Fitch Ratings y HR Ratings, la más alta calidad crediticia en la escala nacional, y tiene la característica de poder realizar cesiones adicionales de cartera durante el período de revolvencia hasta por el total del efectivo disponible neto de reservas y, de acuerdo con las condiciones establecidas en el suplemento, se podrán realizar amortizaciones parciales fijas equivalentes a una catorceava parte del valor nominal de la emisión, una vez terminado el período de revolvencia. Esta es la colocación más grande en monto realizada por el Instituto,

recibiendo muy buena aceptación en el mercado con una demanda de 1.65 veces, la tasa de referencia es TIIE28 y la sobretasa resultante fue de 39 puntos base, que representa menos de la mitad que la obtenida el año anterior con la emisión FNCOTCB 09, cuya tasa de colocación correspondió a 82 puntos base sobre la TIIE 28 d. Esta es la emisión número 37 del Instituto que, desde septiembre de 2003, se ha convertido en un emisor recurrente y a la fecha acumula un total de 40 mil 180 millones de pesos a través del mercado de valores, integrados por 17 emisiones estructuradas por 20 mil 330 millones de pesos y 20 emisiones quirografarias por 19 mil 850 millones de pesos.

Financiamiento privado con NAFIN

En diciembre de 2009, el Consejo de NAFIN autorizó un programa por 2,000 millones de pesos, consistente en cesiones de 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 México. Esta operación se agrega al cúmulo de opciones de financiamiento con que cuenta actualmente el Instituto para fondear su operación.

La cartera cedida en propiedad cumple con ciertos criterios de elegibilidad y es valuada por la empresa Valuación Operativa y Referencias de Mercado, S. A. de C. V.; 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 Ley Federal del Trabajo y realiza las transferencias de la cobranza a favor del fideicomiso, que a su vez liquida a NAFIN mensualmente.

La operación permite la amortización anticipada del capital y la prelación de la cobranza enterada al Fideicomiso y liquidada a NAFIN, permite 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.

En octubre de 2010, el Consejo Directivo de NAFIN autorizó el incremento de la línea de crédito otorgada al Instituto de 2,000 millones de pesos a 3,000 millones de pesos. Asimismo, con fundamento en el buen comportamiento de la cartera derivado de un perfil de riesgo más sano y a la intensidad en la generación de flujo de efectivo, se autorizaron mejoras en las condiciones de la línea de crédito entre las cuales destacan las siguientes:

- Incremento en el plazo de las disposiciones, el cual abarca hasta 36 meses.
- Disminución en el nivel de aforo de 1.5 a 1.3 veces.
- Reducción en la sobretasa, la cual disminuyó de 250 a 140 puntos base.

A continuación se pueden observar las principales características de operación de todas las disposiciones realizadas durante 2010 para el fideicomiso 1325:

Disposición NAFIN	Fideicomiso	Inicio	Vencimiento	Tasa	Aforo	Importe de Emisión *	Saldo Entregado *	Número de Créditos	Aforo Mín en Flujo	Aforo al Corte	Saldo al Corte *
Segunda (2010)	FISO 1325	Jul-10	Ene-12	TIIE28 + 1.98%	1.5	500.00	678.66	132,768	1.50	n.a.	-
Tercera (2010-2)	FISO 1325	Sep-10	Sep-12	TIIE28 + 1.80%	1.5	1,000.00	1,293.73	225,717	1.50	1.75	1,043.67
Cuarta (2010-3)	FISO 1325	Dic-10	Dic-13	TIIE28 + 1.40%	1.3	1,100.00	1,187.40	219,443	1.30	1.38	1,106.57
Quinta (2010-4)	FISO 1325	Dic-10	Dic-12	TIIE28 + 1.40%	1.3	500.00	648.75	144,014	1.30	1.40	614.82
						TOTAL	3,100.00	3,808.54	721,942		2,765.06

* Cifras en millones de pesos

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Con los recursos obtenidos en los esquemas anteriores, se dio atención al endeudamiento neto establecido en la Ley del Instituto, así como el cumplimiento a las necesidades de colocación de crédito FONACOT, como se describe a continuación:

Pago a Distribuidores

Durante 2010 el Instituto FONACOT cumplió con la totalidad de sus compromisos de acuerdo con los estándares de servicio. Se realizaron pagos por 3 mil 402 millones de pesos, lo que representó una disminución del 9 por ciento respecto al monto pagado durante 2009, como resultado de la disminución en la colocación del crédito FONACOT.

PAGO A DISTRIBUIDORES

(Miles de pesos)

Mes	2009		2010		Variación Porcentual	
	Folios	Monto	Folios	Monto	Folios	Monto
1er semestre	112,129	2,178,237.99	122,116	1,741,661.82	8	-25
2do semestre	99,875	1,513,205.07	117,190	1,659,950.78	15	9
Total	212,004	3,691,443.06	239,306	3,401,612.60	11	-9

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Cadenas Productivas I

También se pagó a Distribuidores a través del Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera (NAFIN) un total de mil 626 millones de pesos, lo que representó el 51 por ciento del total del pago a Distribuidores y un incremento de 2 por ciento respecto al monto operado durante 2009. Este es el principal esquema de pago a Distribuidores del Instituto, garantizando la posibilidad de obtener liquidez inmediata a un bajo costo a través de NAFIN y disminuyendo las necesidades de fondeo a corto plazo.

PARTICIPACIÓN DE CADENAS PRODUCTIVAS EN EL PAGO TOTAL A DISTRIBUIDORES

(Miles de pesos)

Período	Pago	Cadenas Anticipado	
	Total	Pago	Porcentaje del total
Primer Semestre 2009	2,178,238	1,101,500	51
Primer Semestre 2010	1,741,662	837,636	48
Variación porcentual	-25	-32	-5
Segundo Semestre 2009	1,513,205	796,928	53
Segundo Semestre 2010	1,659,951	828,929	50
Variación Porcentual	9	4	-5

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Pago a trabajadores por crédito para imprevistos

Durante el segundo semestre se inició con el otorgamiento de créditos a trabajadores bajo el esquema de crédito para imprevistos. El Instituto realizó 132 mil 675 transferencias bancarias por un monto de mil 425 millones de pesos. Por políticas internas, los depósitos se realizaron en un plazo no mayor a tres días hábiles, cumpliendo así con el estándar de servicio.

PAGO A TRABAJADORES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

(Miles de pesos)

Período	Créditos	Monto
Julio 10	7,454	90,168.86
Agosto	30,138	329,770.14
Septiembre	26,647	287,782.91
Octubre	26,533	281,939.66
Noviembre	24,075	252,490.05
Diciembre	17,828	182,705.76
Total	132,675	1,424,857.38

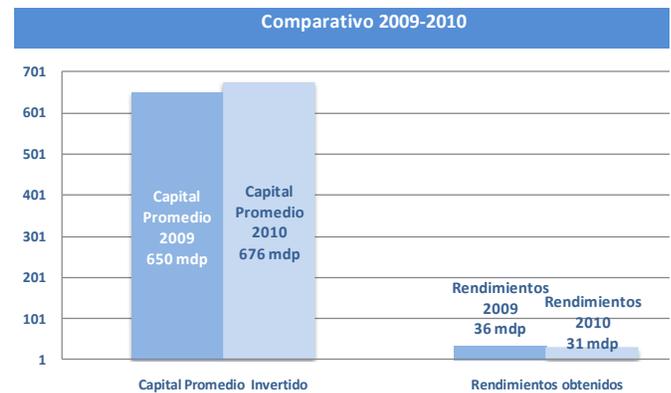
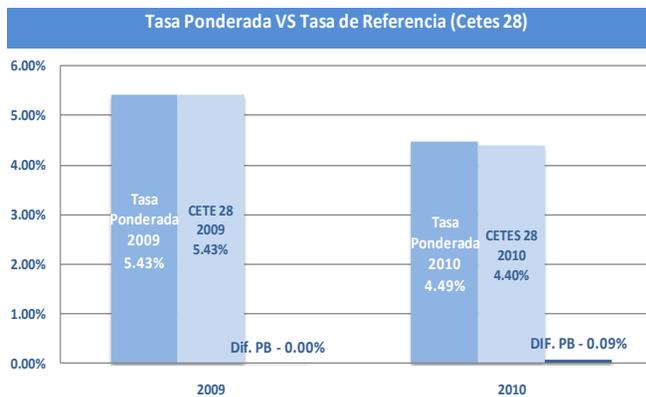
Fuente: Subdirección General de Finanzas

Manejo de Recursos Financieros

Inversiones

Las inversiones del Instituto se realizan de conformidad con los Lineamientos para el Manejo de las Disponibilidades Financieras de las Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal publicados en el Diario Oficial de la Federación el 1 de marzo de 2006. Así, de acuerdo con la normatividad y las estrategias establecidas, el Instituto hizo inversiones en acciones representativas del capital social de las sociedades de inversión especializadas en valores gubernamentales con calificación mínima de riesgo país⁹, vigilando que las inversiones no rebasen el 10 por ciento de los activos totales de cada sociedad.

El portafolio de inversión del Instituto obtuvo rendimientos al cierre del 2010 por 31 millones de pesos, generado mediante un capital promedio de inversión de 676 millones de pesos, rendimiento equivalente a una tasa de interés promedio anual de CETES 28d¹⁰ + 9 puntos base (4.49 por ciento). Los rendimientos obtenidos durante 2010 tienen una disminución en la tasa ponderada de inversión de 94 puntos base con respecto a 2009, variación que se debe al ajuste de tasas de interés del mercado de deuda en México.



Nota: Cifras en millones de pesos.
Fuente: Subdirección General de Finanzas

La diversificación de las inversiones, las estrategias implementadas así como la evaluación constante de los fondos ha permitido adaptarse eficientemente a las condiciones actuales del mercado, disminuyendo el impacto en los ajustes de tasas y permitiendo superar la tasa objetivo de CETES a 28 días.

Ventanillas de Captación de Recursos

Los ingresos durante 2010 ascendieron a 7 mil 250 millones de pesos, obtenidos mediante 259 mil depósitos por medio de sucursales FONACOT, Multibancos y ventanillas entre otros.



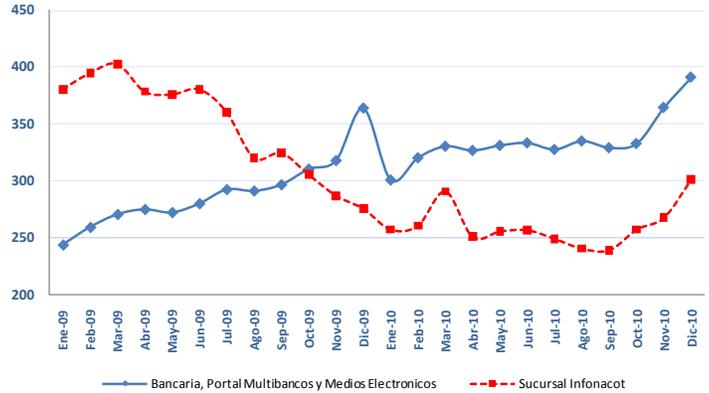
Fuente: Subdirección General de Finanzas

⁹ Fitch Ratings AAA(mex), Standard and Poor's mxAAA y/o Moody's Aaa.mx

¹⁰ CETES 28 días promedio anual 2010 (www.banxico.org.mx)

Se ha buscado brindar a los clientes diversas alternativas que le permitan realizar de una manera segura, sencilla y cómoda el pago al Instituto. La recuperación en medios diferentes a las sucursales FONACOT ha tenido un incremento del 16 por ciento respecto a 2009.

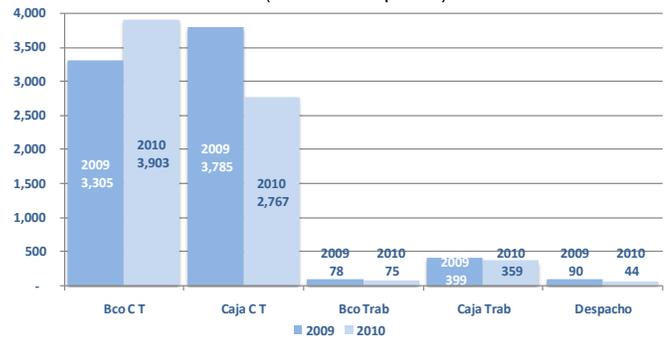
INGRESO POR VENTANILLA
(Millones de pesos)



Fuente: Subdirección General de Finanzas

Esto ha llevado a mayor eficacia en la captación de recursos y mejor administración de la cartera al utilizar los medios electrónicos que permiten al cliente realizar su pago en línea con los seis bancos de mayor presencia en el país, con la opción de acudir con una referencia a diferentes sucursales bancarias.

INGRESOS POR TIPO DE CLIENTE
(Millones de pesos)



Fuente: Subdirección General de Finanzas

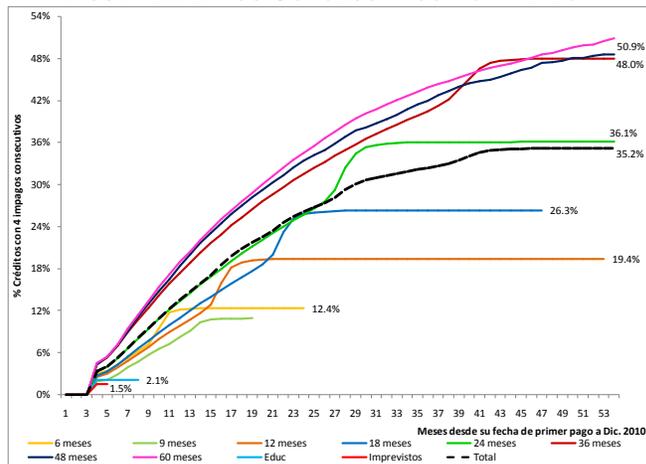
5. Administración de Riesgos

Análisis de Cosechas

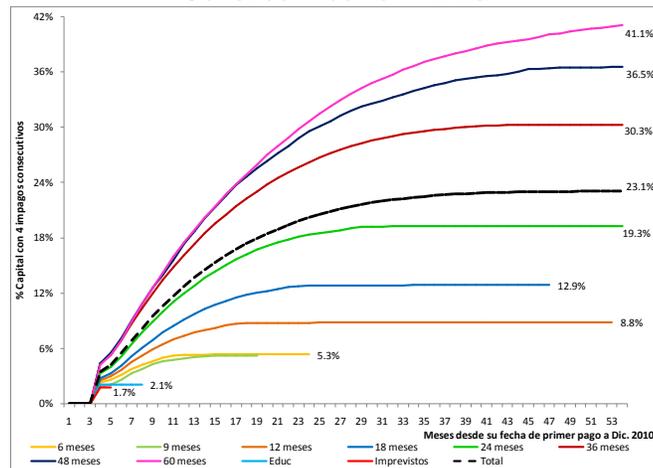
El análisis de cosechas describe el porcentaje de la cartera, en saldo o número de créditos, con incumplimiento¹¹ para determinada característica de la población vista a diciembre de 2010. A continuación se presentan las cosechas generales, considerando el plazo del crédito. Adicionalmente, se incorporan los créditos educativos, así como, para imprevistos con el objeto de monitorear detalladamente su comportamiento.

¹¹ Entendiéndose como cuatro impagos consecutivos.

NÚMERO DE CRÉDITOS AL ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS POR PLAZO



SALDO CAPITAL AL ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS POR PLAZO



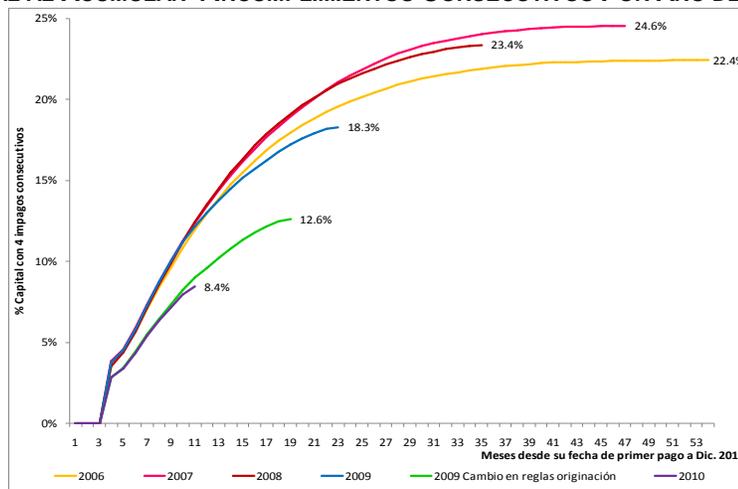
Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

En ambos gráficos se muestra que los créditos con mayor nivel de pérdida son los correspondientes a plazos más largos, como 48 y 60 meses. Se observa que las pérdidas asociadas con los créditos para imprevistos, hasta diciembre, muestran un comportamiento adecuado, ya que el nivel de riesgo observado es bajo.

A pesar de que el crédito a nueve meses representa mayor riesgo que el de seis meses, su nivel de pérdida de capital es similar a este último viéndose reforzado por el hecho que el número de créditos incumplidos es menor al que se observa en seis meses.

Es importante mencionar que cuando en las gráficas aparezca RO, se refiere a las nuevas reglas de originación, es decir, ligar el plazo del crédito a la antigüedad en el empleo al momento de solicitar el crédito. La siguiente gráfica representa las cosechas por año de ejercicio, separando en este último los créditos que nacieron con los nuevos criterios de originación, como es el plazo ligado a la antigüedad en el empleo.

SALDO CAPITAL AL ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS POR AÑO DE EJERCIMIENTO



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

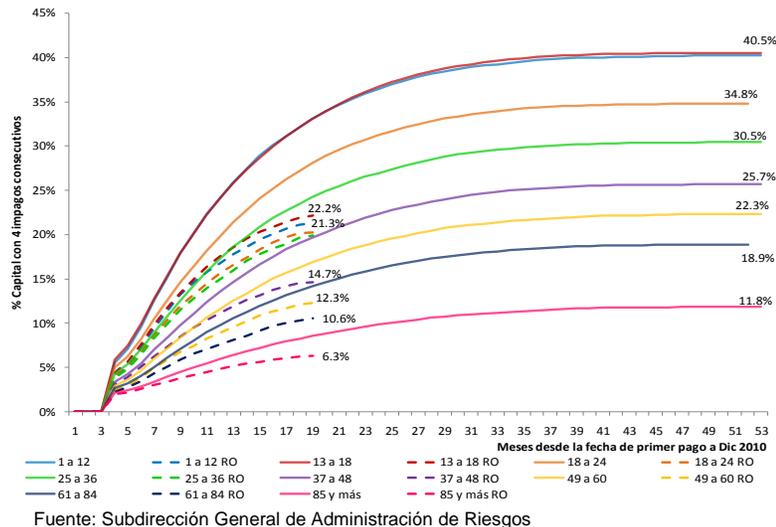
La pérdida de capital para créditos originados bajo las nuevas reglas es menor en 2009 y 2010.

Las cosechas de capital para algunas variables cuya correlación con las pérdidas son elevadas son:

1. **Antigüedad en el empleo:** En meses, al momento de la autorización del crédito.
2. **Edad:** Años cumplidos del trabajador al momento de autorizarle el crédito.
3. **Importe de Salario:** Base de cálculo para la determinación del monto de crédito.

Antigüedad en el empleo

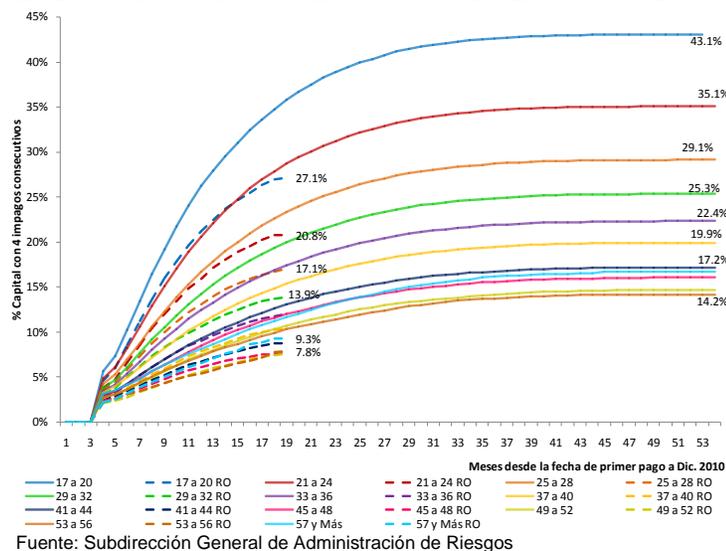
SALDO CAPITAL AL MOMENTO DE ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS POR ANTIGÜEDAD



A mayor antigüedad en el empleo al momento de pedir el crédito, la pérdida de capital va disminuyendo, lo cual también es consistente por plazo. Adicionalmente, se observa que la pérdida de capital asociada a créditos originados bajo las nuevas reglas, es decir, ligar la antigüedad en el empleo al plazo presenta menores pérdidas.

Edad

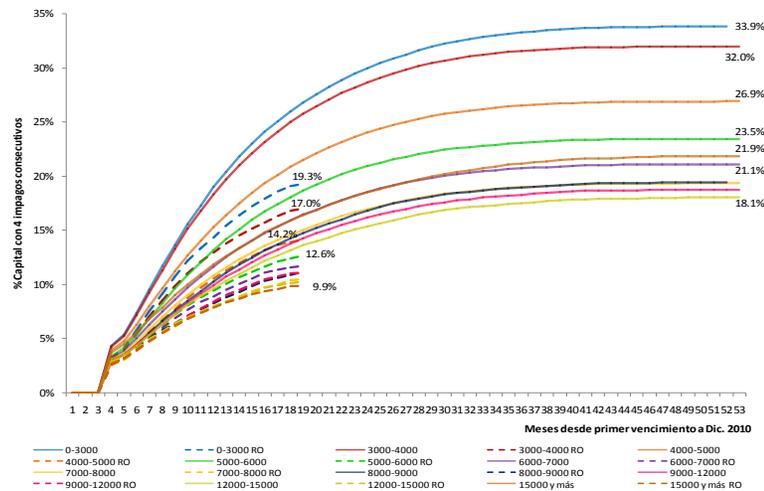
SALDO CAPITAL AL MOMENTO DE ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS POR EDAD



Conforme se va incrementando la edad de los trabajadores al momento de solicitarnos un crédito, menor es el riesgo asociado. Similarmente a la antigüedad en el empleo, el nivel de riesgo ha disminuido en los créditos originados bajo las nuevas reglas.

Importe del Salario

SALDO CAPITAL AL MOMENTO DE ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Conforme el salario es menor, la pérdida de capital también es menor. Los trabajadores con menores niveles de pérdida son aquellos con salarios entre 12,000 y 15,000 pesos. Además, se observa consistencia en el nivel de riesgo de los créditos originados bajo las nuevas reglas, ya que su nivel de riesgo es menor.

Desempeño en los nuevos productos

En 2009 se tomaron como medidas para contener las pérdidas, la reducción de los plazos mayores a 24 meses; sin embargo, nuestros clientes continuaban demandando el crédito a 36 meses y un crédito en efectivo para cubrir imprevistos.

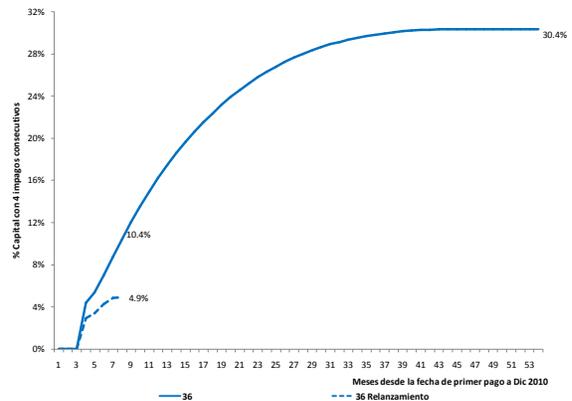
Con base en lo anterior, y gracias a la disección de las pérdidas, se han sentado las bases para el desarrollo de productos que cubran las necesidades de nuestros clientes considerando sus características para mantener un sano desempeño de nuestra cartera de crédito; por lo que, durante el primer semestre de 2010, se realizó el análisis de precios que permitiera el nuevo lanzamiento del plazo de 36 meses y de un crédito para imprevistos con el cual los clientes tuvieran acceso a efectivo.

El crédito a 36 meses se abrió durante el primer semestre del año, mientras que el de imprevistos fue durante el segundo semestre y sólo se otorga a plazos de hasta 12 meses. A continuación se presenta el desempeño de ambos productos.

Crédito a 36 meses

A diferencia de los créditos de 36 meses originados antes de abril de 2010, los nuevos sólo tienen trabajadores con 36 meses o más en el empleo al momento de ser autorizados, lo cual es consistente con lo visto en las cosechas de pérdida de capital correspondientes a la antigüedad en el empleo.

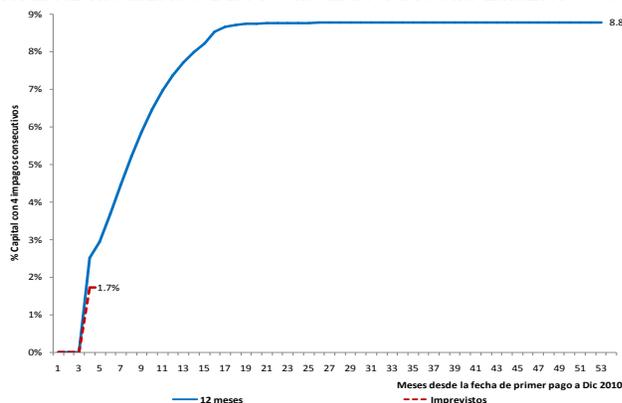
SALDO CAPITAL AL MOMENTO DE ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Crédito para Imprevistos

SALDO CAPITAL AL MOMENTO DE ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

El crédito de imprevistos presenta un bajo nivel de riesgo. Al compararlo con el crédito tradicional 12 meses se corrobora dicho comportamiento.

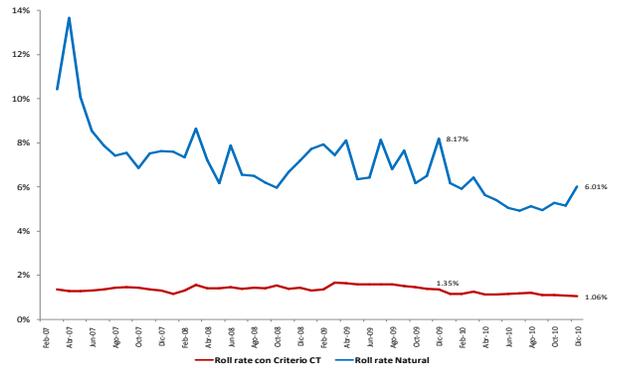
Análisis de Probabilidad de pasar de 0 a 1 incumplimiento y Cartera Vencida

Estas probabilidades son una medida de probabilidad de transición de la cartera entre los diferentes niveles de incumplimientos, de manera general, se presenta la probabilidad de pasar de 0 a 1 incumplimiento. 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.

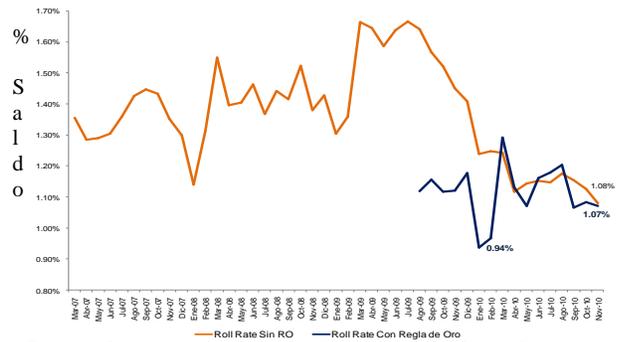
Con el criterio de Centro de Trabajo, la probabilidad de transición de cero a un incumplimiento representa el 1.06 por ciento, mientras que con el criterio natural es del 6 por ciento. Adicionalmente, se obtuvieron las probabilidades con criterio Centro de Trabajo para los créditos originados bajo las nuevas reglas, es decir, el plazo ligado a la antigüedad en el empleo.

PROBABILIDAD DE PASAR DE 0 A 1 INCUMPLIMIENTO POR CRITERIO



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

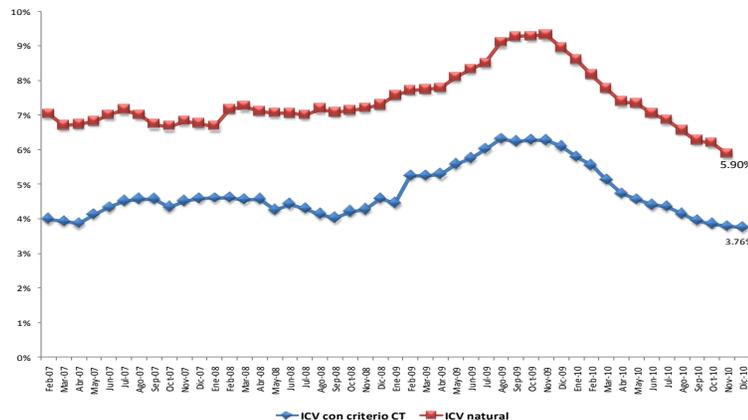
PROBABILIDAD DE PASAR DE 0 A 1 INCUMPLIMIENTO CON CRITERIO CENTRO DE TRABAJO



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Las probabilidades para los créditos bajo las nuevas reglas son, en algunos meses, menores a los de la cartera antes de los nuevos criterios. 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.

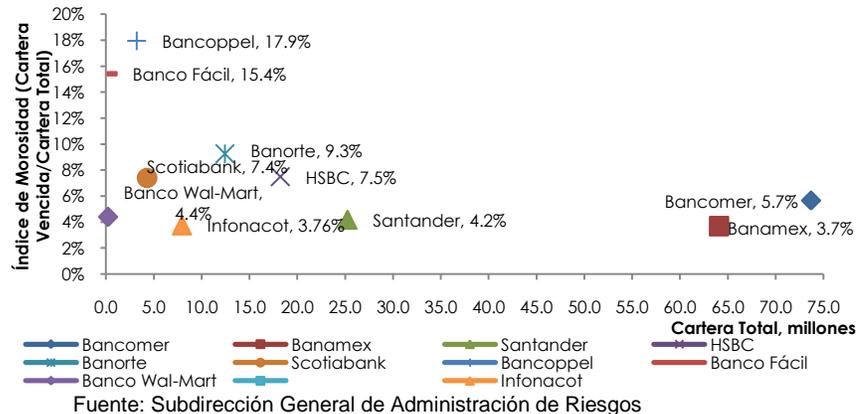
EVOLUCIÓN DEL IMOR



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

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 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.

COMPARATIVO DEL IMOR EN EL MERCADO MEXICANO A DICIEMBRE DE 2010
(FONACOT, BACC y Principales Bancos)



Según la gráfica, el IMOR del Instituto al cierre de 2010 está en rangos bajos con respecto al mercado.

6. Estructura Administrativa

6.1. Estructura Orgánica

Se llevaron a cabo gestiones ante la Secretaría de la Función Pública (SFP) y la SHCP para el registro y refrendo de la estructura organizacional con vigencia al 1 de enero de 2010.

Información Actualizada de la Estructura Básica y no Básica

Dicha estructura organizacional autorizada contemplaba 153 plazas de estructura y mil 22 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 y se dio cumplimiento al Programa Nacional de Reducción del Gasto Público en la Administración Pública Federal (APF), por lo que en gasto de servicios personales se realizaron las siguientes acciones:

- Reducción de seis plazas adscritas a la Subdirección General de Administración, que equivalen al 5 por ciento del total de adscritas a dicha área.
- Cancelación del 3 por ciento (adicional al 5 por ciento) en costo y plazas de los niveles M al J, lo que llevó a cancelar tres plazas de nivel de director estatal (MB1).
- Cancelación del 3 por ciento (adicional al 5 por ciento) en costo y plazas de la Subdirección General de Administración (equivalente a la Oficialía Mayor), lo que llevó a cancelar tres plazas operativas de nivel "C".
- La ocupación de las nuevas plazas se ha realizado atendiendo las necesidades sustantivas de operación y en la medida que se han alcanzado los objetivos y metas y la evaluación de su contribución de valor agregado.
- Se continuó la aplicación de la política de administración de la compensación, sujeta

a evaluación de resultados de los ocupantes de los puestos.

- Reducción de nueve plazas adscritas al Órgano Interno de Control con vigencia a partir del 16 de noviembre de 2010, y se le asignaron tres plazas de nivel PB3.
- Se llevaron a cabo las acciones en el presupuesto regularizable 2011 con respecto a la cancelación del 1.5 por ciento del inventario de plazas de estructura y 2.5 por ciento de las asignadas a la Subdirección General de Administración, equivalente a la cancelación de 3 plazas de estructura de nivel NA1 y 3 plazas operativas de nivel “C”, respectivamente.

Relación de Personal de Base, Confianza y Honorarios

Al cierre de 2010 se tenía una plantilla registrada y autorizada de mil 154 plazas:

PLANTILLA DE PERSONAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

Concepto	Base	Reducción	Total
Mandos Medios y Superiores	153	4	149
Operativos Confianza	271	11	260
Operativos Sindicalizados	751	6	745
Total	1175	21	1154
Honorarios Asimilables			3

Fuente: Subdirección General de Administración

Se contó con 75 eventuales sindicalizados, que realizaron coberturas de puestos por incidencias del personal con licencias sin goce de sueldo, incapacidades y vacaciones mayores a 15 días, cumpliendo con las cláusulas 23 y 29 del Contrato Colectivo de Trabajo.

Servicio Social

Se implementó el programa Atracción de Talento y el formato de evaluación del desempeño en el que se establecen los objetivos al iniciar el servicio social o prácticas profesionales. Al cierre del año se contó con 113 prestadores de servicio social, distribuidos así:

SERVICIO SOCIAL	
Practicantes, Becarios	
Hombres	45
Mujeres	68
Total	113

Fuente: Subdirección General de Administración

Productividad y Capacitación

Programa de Capacitación

El Programa de Capacitación 2010, enfocado a apoyar el alineamiento del personal con la estrategia de la institución, consolidar la formación integral del trabajador mediante el fortalecimiento de conocimientos, el desarrollo de las habilidades y la búsqueda de la actitud comprometida y positiva del factor humano se aplicó a:

- a) La actualización en procesos.
- b) Desarrollo de habilidades en y para el puesto, y la sensibilización, motivación e identidad institucional.
- c) La profesionalización de los colaboradores.

Resultados Relevantes de 2010

Productividad y desempeño

- Actualización del personal en el curso “Calidad en el Servicio”. Se impartieron 337 cursos, con 337 participantes y seis mil 740 horas/hombre.

- Se diseñó e impartió el curso “Clínica de Desarrollo de Habilidades para la Cobranza Ejecutiva”, dirigido a un total de 48 coordinadores de cobranza y personal adscrito a la Dirección de Cobranza. Acumuló un total de mil 152 horas/hombre.

Programa Institucional

- Inducción al Instituto y hacia el puesto a 23 colaboradores de nuevo ingreso en cinco cursos que abarcaron mil 64 horas/hombre.
- Capacitación en nuevos procesos y productos del Programa de Desendeudamiento de Bancos, Operación con Tarjeta INFONACOT, Crédito para Imprevistos y Sistema PROCESAR, con 535 horas/hombre, para mil 263 participantes.
- Transición al Proyecto de regulación base cero con los siguientes cursos: Revisión del Manual de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos, Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de TIC (MAGTIC) y Contenido y Operación de los Manuales de Aplicación General en Materia de Transparencia y de Control Interno a 84 colaboradores, con 94 horas/hombre.

Capacitación en Informática

- Se impartió el curso Operaciones y uso de las herramientas *Topaz Core* del CREDERE y Metodología para la Planeación y Formulación de Ingeniería de Pruebas a Software Aplicable a CREDERE, para cinco colaboradores de la Dirección de Tecnología de Información, con 52 horas/hombre.

Programa de Capacitación Específica

- En el rubro de administración, se llevaron a cabo 10 cursos referentes al ABC Legal de la Empresa, Cómo conseguir los más altos beneficios del sistema de pensiones y AFORES, Grafoscopia y Documentoscopia e Implementación de Factura Electrónica, entre otros, para 19 participantes con 360 horas/hombre.

Programa de Becas

Se impulsa la formación profesional de los colaboradores para iniciar o continuar con estudios de: carreras técnicas, licenciaturas, maestrías y especialidades; a la fecha se han otorgado 39 becas en diferentes áreas del conocimiento económico administrativo. Destaca el apoyo a dos estudiantes de postgrado, un seminario de titulación a nivel licenciatura y dos diplomados.

Resultados Generales de Capacitación

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 2010

	Programado enero-diciembre 2010	Realizado enero-diciembre 2010	Porcentaje de Cumplimiento
Cursos	1,889	1,905	100.84
Capacitados	1,952	2,164	110.86
Horas/Hombre	25,500	26,277	103.04

Fuente: Subdirección General de Administración

INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS DURANTE 2010

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

Módulo o Temática	Cursos Programados	Cursos Realizados	Capacitandos Programados	Capacitandos Reales	Horas/Hombre Acumuladas
Administrativo	362	365	362	411	7,905
Institucional	1,280	1,283	1,280	1,439	1,877
Idioma	7	7	60	53	1,224
Total Anual	1,649	1,655	1,702	1,903	11,006

Fuente: Subdirección General de Administración

**INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS DURANTE 2010
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICO**

Módulo o Temática	Cursos Programados	Cursos Realizados	Capacitandos Programados	Capacitandos Reales	Horas/Hombre Acumuladas
Informática	2	2	5	5	52
Administrativo	8	10	15	18	349
Becas	230	238	230	238	14,859
Total Anual	240	250	250	261	15,260

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 y de la institución, se resolvieran de manera anticipada los términos de las condiciones salariales; por lo que con fecha 30 de noviembre de 2009, se firmó el convenio derivado de la revisión salarial para el ejercicio 2010. El resultado de la negociación registra un incremento equivalente al 3.9 por ciento directo a salario a todas las categorías consignadas en el tabulador del personal operativo sindicalizado y de confianza. Dicha negociación tuvo efectos a partir de enero de 2010.

Responsabilidad Social

A efecto de fortalecer la filosofía de responsabilidad social en el Instituto, se obtuvo por quinto año consecutivo el distintivo RSE 2011.

6.2. Suministro e Infraestructura para la Operación
Patrimonio Inmobiliario y Obras

De conformidad con la norma del INDAABIN y considerando la ubicación y espacios existentes para el desarrollo de la operación institucional en el ámbito regional, en el ejercicio 2010 el Instituto tenía registrados inmuebles propios, en arrendamiento y bajo la figura de comodato, de acuerdo con la tabla siguiente:

INMUEBLES DEL INSTITUTO FONACOT

Inmuebles Propios	
→ Edificio Oficinas Centrales	1
→ Direcciones Regionales	2
→ Dirección Estatal	1
→ Dirección de Plaza	1
→ Oficinas de Representación	1
→ Almacén (Calle de Mar Adriático)	1
→ Casa (dación en pago-Acapulco, Gro.)	1
→ Terrenos sin construcción (Guasave, Sin.)	2
Total	10
Locales en Arrendamiento	
→ Direcciones Regionales	4
→ Direcciones Estatales	21
→ Direcciones de Plaza	6
→ Oficinas de Representación	21
→ Almacén (La Raza)	1
Total	53
Locales en Comodato	
→ Oficinas de Representación	24
Total	24

Fuente: Subdirección General de Administración

Arrendamiento de inmuebles

En inmuebles en calidad de arrendatarios para sucursales y oficinas se cuenta con 13 mil 388.40 metros cuadrados para la operación de 53 sucursales. Del total de arrendamientos, en 2010 se negociaron 46 contratos. Para su renovación y cambios de domicilio de oficinas regionales, estatales, de plaza y de representación, se atendieron las disposiciones de la SFP, mediante acuerdo publicado el 16 de julio de 2010 en el Diario Oficial de la Federación.

Adecuación de inmuebles para sucursales INFONACOT.

Se llevaron a cabo trabajos de mantenimiento y adecuación de locales con el objeto de dotar de infraestructura suficiente para el desarrollo de la operación institucional:

ADECUACIÓN DE LOCALES

No.	Descripción de la Obra	Procedimiento de Contratación.	Contratista	Importe sin IVA	Contrato Número
1	Adecuación para las oficinas en Tampico, Tamps.	Adjudicación Directa ART.43 LOPSRM	Grupo Constructor MNJ SA de CV	\$177,768.76	I-OP-2010-001
2	Adecuación a la instalación eléctrica en la oficina Tampico, Tamps.	Adjudicación Directa ART.43 LOPSRM	Edificación Mercadería y Diseño SA de CV	\$225,086.40	I-OP-2010-002
3	Adecuación a la instalación eléctrica en la oficina Cd. Juárez, Chihuahua.	Adjudicación Directa ART.43 LOPSRM	Ingeniería desarrollo e Innovación Tecnológica SA de CV	\$147,552.00	I-OP-2010-003
4	Mantenimiento y adecuación a las oficinas en Cd. Juárez, Chihuahua.	Adjudicación Directa ART.43 LOPSRM	José Luis Méndez Méndez	\$231,236.42	I-OP-2010-004
5	Adecuación de oficinas en Colima, Col.	Adjudicación Directa ART.43 LOPSRM	Prometal COLIMA SA de CV	\$19,108.68	I-OP-2010-005
6	Adecuación a las Instalaciones eléctricas e hidráulicas y organización de espacios en la oficina de la Dirección Estatal de Saltillo, Coahuila.	Adjudicación Directa Art. 42 F. III LOPSRM	Construcciones Asociados y Proyectos, SA de CV	\$689,312.09	I-OP-2010-006
7	Trabajos de Adecuación y organización de espacios del local que ocupará la Delegación Estatal en Monterrey, N.L.	Invitación a Cuando Menos Tres Personas	Ana Silvia Gómez Mora	\$795,405.04	I-OP-2010-005

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 (LFTAIPG) y los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, en lo que respecta a la continuidad y la conservación del Sistema de Archivos Físicos, en el último semestre de 2010 se realizaron las siguientes acciones:

- Se Integró la nueva estructura organizacional de la Coordinación del Archivo.
- Se informó al Archivo General de la Nación la designación de los funcionarios responsables de los archivos de Concentración e Histórico.
- Se impartieron tres cursos-taller por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, sobre Manejo y Control de Archivos a los responsables de los archivos de Trámite, Concentración e Histórico.

Con estas acciones, se tiene contemplado mantener actualizado el Catálogo de Disposición Documental y dar inicio al proceso de consolidación de archivo para destrucción del mismo.

6.3. Programa Anual de Adquisiciones

En cumplimiento con lo establecido en el Comité de Austeridad y Consolidación de la STPS, donde participó el Instituto, se llevaron a cabo diversas contrataciones consolidadas como:

- Pólizas de seguros múltiple empresarial y de vehículos;
- Adquisición de tarjetas inteligentes para el suministro de gasolina;
- Adquisición de uniformes;
- Adquisición de papelería con entregas programadas.

Asimismo, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios celebró 15 sesiones (cuatro ordinarias y once extraordinarias), en las que autorizó la excepción a la licitación pública para diversas contrataciones, destacando:

- Transmisión de spots publicitarios en radio y televisión para difundir la campaña El Crédito FONACOT;
- Mantenimiento y soporte técnico a software para el análisis estadístico y de minería de datos
- Servicios profesionales jurídicos de despachos externos de cobranza judicial;
- Adquisición de vales de despensa.

El Grupo de Trabajo para la Revisión de Convocatorias realizó ocho reuniones y autorizó tres procesos de licitación para la adquisición de bienes y servicios, y cinco invitaciones a cuando menos tres personas. Se celebraron 98 contratos y 37 contratos-pedido con diversos proveedores, como:

- Publicidad (Televisión, radio, medios de transporte masivos).
- Mantenimiento al sistema de aire acondicionado.
- Servicios de impresión.
- Servicio de traslado de valores y renta de cilindros blindados.
- Servicios de centro de atención telefónica para apoyar las operaciones de crédito, cobranza y promoción.

Se realizaron 178 adjudicaciones de bienes y servicios necesarios para la operación de las oficinas en el interior del país, así como del área metropolitana, como: difusión de mensajes publicitarios, diseño y producción de materiales del Programa de Comunicación Interna, cursos de capacitación, obras de mantenimiento y adecuaciones a las instalaciones del edificio sede y adquisición de materiales promocionales, entre otros. En los términos que señala la normatividad, se celebraron siete contrataciones plurianuales para:

- Servicio de consulta de bases de datos e intercambio de información.
- Dictaminación de los estados financieros 2010.
- Cinco para el servicio jurídico de cobranza a trabajadores en cartera vencida, tanto del área metropolitana como del interior de la República.

En lo que se refiere a bienes de inversión, se realizó una licitación pública por 2.2 millones de pesos para la adquisición de los bienes muebles para las áreas de atención al público como: escritorios, plateas, archiveros, sillería y módulos para el personal operativo, así como el equipo de aire acondicionado.

Programa Anual de Disposición Final

En la Décima Sexta Reunión Ordinaria del Consejo Directivo se aprobó el Programa Anual de Disposición Final de Bienes para el Ejercicio 2010, autorizándose llevar a cabo las donaciones de papel revoltura, mobiliario y equipo de cómputo.

En relación con la donación de papel revoltura, al momento de elaborar dicho Programa se había contemplado recaudar durante los dos primeros trimestres del año 24 toneladas, el cual se concentraría debido a la destrucción de expedientes y papel de desecho, a fin de ser entregado a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (CONALITEG), a través de un convenio de donación; sin embargo, en dicho período no se realizó ninguna baja documental ya que se inició el proyecto de Clasificación, Baja y Destrucción de Archivos, mediante el cual se dará cumplimiento a la normatividad que rige a los archivos de las dependencias y entidades de la administración pública federal. Lo anterior, permitirá clasificar de manera homogénea los archivos del INFONACOT para proceder a su enajenación final con la aprobación del Archivo General de la Nación.

El Consejo también autorizó la enajenación de bienes muebles no útiles y desechos:

Tipo de Bienes	Cantidad	Valor Inventario
Mobiliario y Equipo de Oficina	743	\$1'086,306.98
Equipo de Telefonía y Comunicación	211	\$207,063.85
Equipo de Cómputo	494	\$7'076,418.30
Suministros de Informática	2423	\$199,913.42
Vehículos	4	\$331,880.50
Totales		\$8'901,583.05

Fuente: Subdirección General de Administración

7. Innovación Tecnológica

7.1. Desarrollo, Operación y Mantenimiento del Sistema de Crédito

Se desarrollaron y liberaron funcionalidades en el sistema de crédito (CREDERE) que ayudan a los usuarios a trabajar con mayor eficacia y eficiencia, como:

- Ejercicio electrónico, alineado a la estrategia de lograr mayor eficiencia en la operación.
- Simplificación de Solicitud de Crédito y liberación de mecanismos de afiliación por Internet, que simplifica el trámite a clientes y el trabajo del personal del Instituto, y disminuye el consumo de almacenamiento de base de datos.
- Se libera la impresión del contrato y solicitud directamente con datos provenientes del sistema, lo que garantiza que lo impreso es lo mismo que el contenido de la base de datos, reduciendo errores y trabajos de recaptura.
- Registro de información histórica cuando cambian los datos personales del trabajador y los que afectan el otorgamiento del crédito. Esta información tiene permanencia y facilidad de consulta con el propósito de analizar aclaraciones, desviaciones o movimientos dolosos de información.
- Mecanismos y aplicaciones del nuevo producto crédito para imprevistos.
- Optimización del proceso de cierre diario y amarre de cartera, para evitar reprocesamientos emergentes de alto volumen en el cierre de mes.
- Automatización de la operación Crédito Educativo e integración de los créditos que se venían administrando fuera del CREDERE.
- Funcionalidad de cargo y abono en línea.

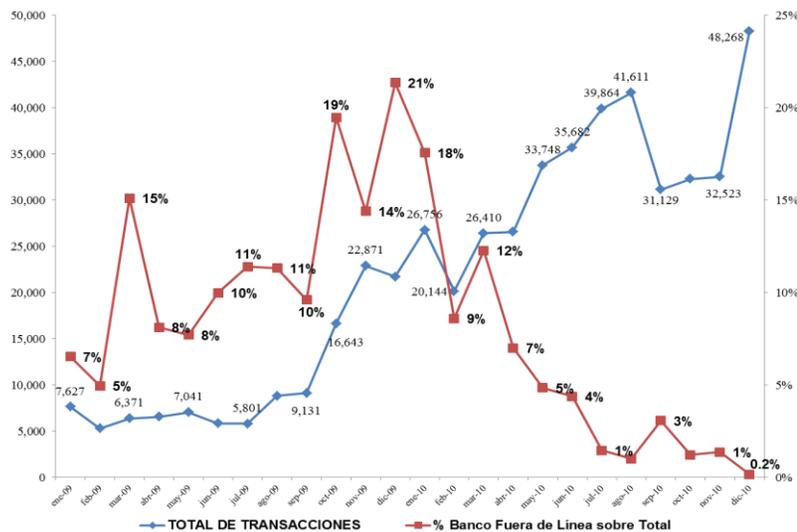
- Adecuación del sistema para otorgamiento de crédito según nivel de descuento, plazo y antigüedad.
- Rediseño y adecuación de la carga de cédulas de notificación de altas y pagos y se homologan conceptos, lo que permite a Centros de Trabajo mayores facilidades, candados e información que simplifica su proceso de recepción y envío. Esto provocó una reducción inmediata y significativa de errores en la información, mejora en el procesamiento de cédulas y una aplicación más eficiente y oportuna de pagos.
- Consultas a las bases de datos del sistema de ahorro para el retiro (SAR) para la verificación automática de datos para originación y reinstalación.

Se fortalecieron metodologías y estándares de trabajo en el desarrollo de aplicaciones, implementando un estimador de planes de trabajo (tiempo y costo), para nuevos requerimientos y se estandarizaron las matrices de pruebas.

Se trabaja permanentemente en robustecer y dar mantenimiento a funcionalidades internas del sistema, que repercuten en su estabilidad, eficiencia y desempeño, como:

- Estandarización de la referencia bancaria portal y CREDERE a 22 posiciones, disminuyendo en 80 por ciento el número de incidentes de rechazo.
- Documentación de las 30 tablas más críticas de la base de datos de CREDERE.
- Mejoras al autorizador de operaciones con la tarjeta FONACOT, que incluyó: i) cambios en la infraestructura del autorizador de tarjetas para asegurar su disponibilidad 23 horas diarias, y, ii) optimización en las consultas relacionadas con la autorización de disposición por tarjeta, disminuyendo el rechazo.

RECHAZOS TARJETA FONACOT



Nota: Datos enero 2009-diciembre 2010, sólo switch E-Global.
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

- Mantenimiento permanente a la base de datos de CREDERE y depuración de información de control de procesos, en particular los registros operativos (Ej. Tabla de Asientos, Tabla de Movimientos). Afinación técnica de la base de datos.
- Optimización de procesos *batch*, logrando disminuir la ventana de tiempo de procesamiento de 10 a 8 horas.
- Se reemplazaron los servidores de base de datos por equipos más modernos y de

mejor desempeño.

- Reducción del tiempo de ejecución de procesos críticos, como emisión de cédulas (de seis a tres horas), cierre mensual (reducción de 20 por ciento del tiempo total), reinstalación de créditos (de seis a dos horas) y carga de la base de datos del IMSS (de cinco días a ocho horas). En relación con estos dos últimos, se revisaron y adecuaron para mejorar la eficacia de reinstalación de créditos.
- Se adquiere el conocimiento del proceso de análisis de cosechas, de parte de los asesores externos que antes lo realizaban.
- Se implementaron políticas y controles más estrictos en la liberación de aplicaciones de CREDERE, que establecen períodos de pruebas más completas y se regulan las fechas en que se implementan en el ambiente productivo.

Con estos controles se reducen los riesgos e impactos al sistema, manteniendo una estabilidad de operación (superior al 99.5 por ciento), no obstante la gran cantidad de liberaciones y adecuaciones al sistema CREDERE en 2010, como lo muestra la siguiente gráfica de disponibilidad de los últimos tres años.

7.2. Modernización de la Infraestructura de TI y Comunicación

Instalación de Herramientas de Administración Remota de Equipos de Computo (VPRO)

Se realizó la configuración del VPRO a nivel regional para dar asistencia remota a equipos de usuarios de oficinas foráneas, incluyendo diagnósticos y reparación sin necesidad de trasladar a un técnico al sitio. Permite también tener un mejor control del inventario de equipos.

Actualización de Herramientas de Monitoreo del CREDERE

Se actualizaron y rediseñaron las herramientas para monitoreo del CREDERE (*Dashboard Willy*), con lo que ahora se pueden observar de forma directa y visual posibles fallas o saturación del sistema, lo que permite reaccionar de forma más rápida y efectiva.

Actualización y Creación de Procedimientos de ITIL para Aplicarlos en el Área de Infraestructura

Al utilizar procedimientos basados en ITIL, se busca optimizar procesos operativos con los cuales se gestionan y controlan las solicitudes al Escritorio de Servicio por usuarios a nivel nacional, lo que permite brindar un servicio de calidad y eficiencia en materia de infraestructura de tecnologías de información. Los procesos que se actualizaron son:

- Administración de incidentes y escritorio de servicio.
- Administración de problemas.
- Administración de configuraciones.
- Administración de cambios.

Los procesos que se crearon son los de administración de liberaciones y niveles de servicio.

Actualización del equipo de telefonía y toma de control de los servicios

En 2010, la Dirección de Tecnologías de Información toma el control de la administración, soporte, mantenimiento y monitoreo de los servicios de telefonía (conmutador y equipo

telefónico). Se actualiza la infraestructura, asignando servidores de cómputo *ex profeso*.

Actualización del equipo de impresión, fotocopiado y escaneo

Se dotó al Instituto de equipo profesional de impresión, fotocopiado y escaneo, sustituyendo el obsoleto, lo cual disminuye costos al incorporar nuevas y más eficientes tecnologías. Asimismo, se racionaliza el uso de los servicios al contar con un control individualizado.

Actualización de “Office”

Se estandarizaron las herramientas de Office, de la versión 2003 a la 2007 en las Oficinas Centrales y sus direcciones, representaciones y módulos.

7.3. Seguridad de la Información

Instalación del Control de Acceso a Red (NAC)

Se instaló el NAC en Oficinas Centrales, que es un conjunto de protocolos y políticas para asegurar que los equipos de los usuarios accedan de modo seguro a la red del Instituto. Por ejemplo, el NAC verifica en forma automática que en los equipos se encuentre actualizado el antivirus o que éstos contengan los últimos parches del sistema operativo para poder acceder a la red. En caso contrario, se manda a una zona llamada de remediación para que el equipo se actualice, resguardando la seguridad de la información al evitar que equipos contaminados accedan a la red y dañen los datos.

Aplicación de pruebas de vulnerabilidad y de penetración en la infraestructura

Las pruebas de vulnerabilidad permiten simular diversos tipos de ataques que pueden ser efectuados por potenciales intrusos, tanto internos como externos, para identificar los puntos débiles de la seguridad lógica en la red institucional y los equipos. Con los resultados, se hace una evaluación/auditoría de las políticas de seguridad y, de ser necesario, se toman las acciones correctivas que corresponda. Se han realizado de forma constante pruebas de vulnerabilidad y de penetración tanto a la infraestructura propia como a la de los principales proveedores del Instituto de tecnologías de información (Accenture, Lorea y CEPRA).

7.4. Optimización de Sistemas de Apoyo

Sistema Integral de Administración y Finanzas

Se consolidaron los servicios del SIAF-SIAGOB. Se estabilizaron los módulos de viáticos y pasajes, así como el de fondo revolvente. Se realizó la reestructura al catálogo de centros de costo y se llevó a cabo la alineación de los módulos de factor humano, contabilidad y presupuesto a esta nueva estructura. Se completó la liberación del módulo de consultas a recibos de nómina, con lo que en este período todos los servicios quedaron habilitados.

Por otra parte, se inició el proyecto de GRP-SAP, con la finalidad de incorporar un sistema administrativo robusto para el manejo de los recursos humanos, presupuestales y materiales en sustitución del servicio SIAF-SIAGOB.

Portal ciudadano (Internet) y Portal para Personal del Instituto (Intranet)

Se realizó la migración del portal institucional con una nueva estructura, diseño e imagen,

buscando mejor visibilidad y funcionalidad orientada al cliente. Asimismo, se mejora en forma continua la Intranet, centrando los esfuerzos en dotar de mejores herramientas de trabajo al personal y que sea cada vez más un apoyo a la comunicación institucional. Se alinea el portal ciudadano a los requisitos establecidos por el Sistema de Internet de la Presidencia (SIP), logrando una evaluación de 9.9 punto en una escala de 10.

8. Efectividad Institucional

8.1. Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) continúa conforme con la norma ISO 9001:2008, como lo demuestran los siguientes resultados:

Auditorías de Calidad

Con el fin de detectar áreas de oportunidad para mejorar la eficacia del SGC, se realizaron auditorías internas de calidad del 10 al 25 de mayo en las oficinas de Tacubaya, Tlalnepantla, Mérida, La Paz, Campeche, Villahermosa, Querétaro, Toluca, Guadalajara, San Luis Potosí, Puerto Vallarta, Pachuca y Oficinas Centrales.

Del 21 al 25 de junio, IQS Corporation, S. A. de C. V. realizó la auditoría externa de vigilancia y transición a la norma ISO 9001:2008 en Tacubaya, Guadalajara, Toluca, La Paz, Querétaro, Puerto Vallarta, Mérida, Villahermosa y Oficinas Centrales, mismas que tuvieron cero no inconformidades, tres observaciones y 13 oportunidades de mejora. Como resultado, el INFONACOT acredita la transición de su SGC conforme con los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 y mantiene el certificado correspondiente.

Acciones Correctivas y Preventivas

Se revisó el estado de las acciones correctivas, preventivas y servicios no conforme, y se documentaron 340 acciones correctivas, de las cuales 283 están concluidas y 57 en proceso; así como 22 preventivas, concluyéndose 20 y dos en proceso.

8.2. Manuales y Procedimientos

Se mantuvo la actualización del Manual de Crédito mediante los mecanismos previstos en el mismo, entre los cambios destacan:

- Políticas, requisitos y actividades para el otorgamiento del crédito para imprevistos.
- Disposiciones para la operación de la mesa de vigilancia y la validación de información de los trabajadores en las bases de datos de PROCESAR.
- Facultades a los directores comerciales regionales, estatales y de plaza para habilitar ventanillas especializadas.

Con motivo de la simplificación y reducción de normatividad administrativa en la APF, se publicaron en la Normateca los siguientes documentos emitidos por la SFP y la SHCP:

1. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas.
2. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

3. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios.
4. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
5. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización.
6. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.
7. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia.
8. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.
9. Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección.

Se eliminaron 21 documentos que quedan incluidos de manera integral dentro del alcance de los nuevos Manuales Administrativos de Aplicación General y se mantienen nueve regulaciones que cumplen con una obligación establecida en leyes o en reglamentos, decretos, acuerdos u otra disposición de carácter general expedida por el Ejecutivo Federal. Lo anterior contó con el dictamen favorable de la SFP y la relación única de normativa administrativa fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de septiembre, conforme con lo establecido en el Acuerdo por el que se instruye a las dependencias y entidades de la APF y a la Procuraduría General de la República a abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican.

A fin de simplificar y facilitar la consulta de la normatividad relacionado con el SGC, se revisaron los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001 existentes y se integraron en el Manual de Calidad del Instituto, presentado ante el Consejo Directivo en marzo.

8.3. Eficiencia Operativa

Con el fin de apoyar a las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza a mejorar la orientación que dan a los trabajadores, reducción de rechazos y disminución de tiempo en la autorización, se propuso un esquema de atención con las siguientes características:

- Volantes que incluyen los requisitos y documentos para la autorización de crédito, así como un formato para recabar información del trabajador anticipadamente.
- Habilidad de un módulo o persona que realizará la revisión de documentos y asignará turnos para atención a trabajadores.
- Habilitar una ventanilla especial para atender a trabajadores que no requieren la validación de referencias.
- Uso de guías operativas en las que se incluyan actividades, requisitos y otros aspectos que se deben considerar en la autorización de crédito.

9. Desarrollo de Mercado

9.1. Percepción de los Clientes del Crédito FONACOT

Para dar cumplimiento a los lineamientos de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), referentes a la evaluación de la pertinencia y efectividad de la campañas de promoción y publicidad, a fines de 2010 se hizo un estudio *post-test* por parte de Delta Research and Consulting, S. A. de C. V., en el Distrito Federal, Guadalajara, León y Hermosillo, obteniendo las conclusiones y recomendaciones que permitan tener una mejor percepción para 2011.

9.2. La Mejor Opción para Comprar a Crédito

Se continuó con la elaboración del estudio La Mejor Opción para Comprar a Crédito, que permite evaluar ventajas y desventajas de los principales competidores del Instituto, e identifica las estrategias que utilizan para incrementar su mercado a través de su propio sistema de crédito, así como las características y requisitos de acuerdo con el segmento al que van dirigidos, lo que da un panorama más amplio de productos y promociones que se ofrecen a la población para satisfacer sus necesidades de financiamiento.

Además, se conocen de forma objetiva las tasas de interés y el costo anual total que cobran tiendas especializadas y departamentales en la adquisición de artículos de consumo duradero a crédito y los esquemas de financiamiento a un plazo de 12 meses que cada empresa ofrece, de lo cual resulta que el crédito FONACOT es el más barato en crédito al consumo, con una tasa de interés del 17.5 por ciento y una capacidad de descuento del 10 por ciento, en comparación con uno de sus competidores, FAMSA, que cobra el 100.06 por ciento anual.

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 1/	Tasa de interés anualizada	CAT 3/
Famsa	10%	semanal	53	1.89%	100.06%	163.3%
Elektra	10%	semanal	53	1.86%	98.39%	159.1%
Salinas y Rocha	10%	semanal	53	1.86%	98.39%	159.1%
H. Vázquez	No aplica	mensuales	12	5.06%	60.67%	80.7%
Coppel	10%	mensuales	12	4.36%	52.27%	65.3%
Viana	No aplica	mensuales	12	4.34%	52.10%	66.5%
Liverpool	No aplica	mensuales	12	3.51%	42.10%	51.3%
Sears	No aplica	mensuales	12	3.44%	41.32%	50.1%
Palacio de Hierro	No aplica	mensuales	12	3.43%	41.21%	50.0%
INFONACOT	No aplica	mensuales	12	1.46%	17.50% 2/	23.5%

1/ Tasa a diciembre del 2010 sin promociones.

2/ Tasa del Instituto FONACOT a 12 meses con una capacidad de descuento del 10%.

3/ CAT obtenido de la calculadora del Banco de México. No incluye IVA para fines informativos y de comparación exclusivamente.

Tomando como base un artículo de consumo duradero, se realiza un comparativo de precios a crédito en tiendas especializadas y departamentales, investigando las tasas de interés. Al comparar la tasa que cobran los bancos por el uso de sus tarjetas de crédito para la adquisición de bienes y servicios, y su costo anual total, se demuestra también que el financiamiento privado al consumo es más elevado que el del crédito FONACOT.

COMPARATIVO DE TASAS DE TARJETAS BANCARIAS A DICIEMBRE DEL 2010

Banco	Tasa mensual	Tasa Anual 1/	CAT 2/	Ingresos mínimos	Comisión por apertura	Comisión por anualidad
IXE (Clásica)	4.15%	49.81%	69.5%	\$4,000	Sin Costo	\$490 titular y \$220 la adicional
BBVA-BANCOMER (Práctica Visa Internacional)	4.00%	48.04%	64.3%	No aplica	Sin Costo	\$320 titular y 170 la adicional
AMERICAN EXPRESS (Blue)	3.49%	41.82%	56.4%	\$15,000	Sin Costo	\$459 titular y \$230 la adicional
SCOTIABANK Clásica (Visa o Mastercard)	3.31%	39.67%	52.3%	\$5,000	Sin Costo	\$395 titular y sin costo la adicional
AFIRME (clásica)	3.14%	37.69%	48.9%	\$4,000	Sin Costo	\$350 titular y sin costo la adicional

BANORTE (clásica)	2.96%	35.46%	46.6%	\$3,000	Sin Costo	\$430 titular y \$200 la adicional
HSBC (Clásica)	2.85%	34.25%	45.4%	\$3,500	Sin Costo	\$480 titular y \$220 la adicional
SANTANDER (Clásica Internacional)	2.82%	33.88%	44.4%	\$5,000	Sin Costo	\$440 titular y \$220 la adicional
BANAMEX (Clásica Internacional)	2.80%	33.60%	44.7%	\$4,000	Sin Costo	\$500 titular y \$250 la adicional
INFONACOT	1.46%	28.11% 3/	34.8%	\$1,701.0 4/	3.0%	Sin Costo

Fuente: Información obtenida en www.condusef.gob.mx "Calculadora de tarjetas de crédito bancarias", diciembre 2010.

1/ Tasa promedio ponderada redondeadas, calculados con la metodología vigente de Banxico.

2/ Costo Anual Total (CAT) sin IVA, para fines informativos y de comparación exclusivamente; calculados con la metodología vigente de Banxico.

3/ Tasa promedio ponderada por disposición del crédito FONACOT con tarjeta, diciembre 2010.

4/ Salario mínimo mensual en zona geográfica C.

Del análisis se concluye que el Instituto FONACOT es la mejor opción de financiamiento para adquirir bienes y servicios, que tienen los trabajadores afiliados.

Otras Opciones de Crédito para los Trabajadores

Dentro del mercado del crédito al consumo han surgido empresas, instituciones y sindicatos que atienden a la población sujeta de crédito por parte de los bancos, lo que representa una fuerte competencia para el Instituto. Se analizaron los servicios de Credipresto, Crédito Familiar, Presta CROC y Crédito Maestro que prestan dinero en efectivo, a fin de conocer sus tasas de interés, tomando como base un préstamo de 10,000 pesos, a plazo de 12 meses.

COMPARATIVO CRÉDITO FAMILIAR, CREDIPRESTO VS. INSTITUTO FONACOT

Institución	Monto del crédito	No. de pagos	Pago mensual	Valor total del crédito	Tasa por período	Tasa anual	CAT 2/
Crédito Familiar	10,000	12	1,359.00	16,308.00	8.46%	101.56%	165.1%
Credipresto	10,000	12	1,200.00	14,400.00	6.11%	73.32%	103.7%
INFONACOT 1/	10,000	12	1,148.47	13,781.66	2.50%	30.00%	44.6%

Fuente: Información obtenida de la página de Internet y con un ejecutivo de cuenta de Crédito Familiar y Credipresto a diciembre de 2010.

1/ Tasa Fija del Instituto FONACOT a 12 meses con una capacidad de descuento del 10%.

2/ CAT sin IVA para fines informativos y de comparación exclusivamente.

A partir del lanzamiento del crédito para imprevistos, se hizo un comparativo con préstamos de nómina que ofrecen los bancos a sus clientes que reciben su pago a través de éstos.

COMPARATIVO DE PRESTAMOS DE NOMINA

Banco	Monto del Crédito	Plazo	Tasa de Interés	CAT 1/	Comisión por Apertura
Azteca	Hasta \$50,000	Hasta 78 semanas	Depende del monto y plazo	73.3%	NO
Banamex	8 a 10 meses de sueldo	36 y 48 meses	49.00%	61.6%	NO
Banorte	6 a 12 meses de sueldo	6 a 48 meses	45.00%	55.5%	2.50%
HSBC	6 meses de sueldo	6 a 36 meses	37.70%	44.9%	NO
Banorte (Adelanto de nómina)	\$10,000	2 meses	37.00%	44.0%	NO
Grupo Scotiabank	6 meses de sueldo y máximo de \$150,000	12, 18 y 24 meses	36.90%	43.8%	NO
BBVA Bancomer	4 meses de sueldo	37 meses	32.00%	37.2%	NO
Santander	6 meses de sueldo	6 a 48 meses	30.00%	34.5%	2.25%

Banco del Bajío	4 meses de sueldo	6 a 36 meses	28.00%	39.1%	2.00%
IXE	6 meses de sueldo	12 y 36 meses	24.00%	26.8%	1.00%
INFONACOT 3/	Según del nivel de endeudamiento; 10%, 15% y 20%	6 a 12 meses	30.00% 2/	43.0%	5.00%

Fuente: Datos obtenidos por cada banco vía Internet a diciembre de 2010.

Nota: Los datos para el cálculo consideran una línea de crédito de \$10,000 a un plazo de 12 meses, para fines comparativos.

1/ CAT obtenido de la calculadora de Banxico, no incluye (IVA) para fines informativos y de comparación exclusivamente.

2/ Tasa Fija del Infonacot a 12 meses con una capacidad de descuento del 10%, crédito para imprevistos (efectivo).

3/ El Crédito en efectivo de Infonacot entro en vigor a partir del 8 de julio de 2010.

Mercado Potencial

Durante 2010, a pesar de que la crisis de deuda en Europa y en menor medida la incertidumbre de la reforma financiera en Estados Unidos tuvieron repercusiones relativamente importantes en la economía mundial, en México la actividad económica mostró indicios de reactivación, ya que el PIB presentó un crecimiento sobre todo en el primer trimestre del año y las cifras del comercio exterior en el segundo lapso del ejercicio confirman el repunte productivo, el cual fue liderado por la industria que, a su vez, responde a la acelerada dinámica de las exportaciones de manufacturas. Aunque la demanda interna no ha respondido al mismo ritmo, en este período se ha ido motivando la generación de empleos de acuerdo con los registros del IMSS.

Los trabajadores registrados de manera permanente en el IMSS presentaron en 2010 un ligero pero constante incremento de enero a noviembre, logrando una recuperación considerable, siendo noviembre el mes de mayor concentración de trabajadores de planta. No obstante, como resultado de la moderación en el ritmo de expansión en el último trimestre del año, en diciembre se presentó una ligera baja con respecto al mes anterior, para cerrar el año en 8 millones 400 mil 841 trabajadores registrados

Para obtener el mercado potencial de Instituto FONACOT se partió de los Informes Mensuales de Población Derechohabiente y el de Patrones y Cotizantes del IMSS, considerando sólo a la población asegurada permanente con ingresos entre uno y veinticinco salarios mínimos (máximo rango desglosado en el reporte), excluyendo a trabajadores con contrato eventual, 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.

También se contabiliza a los empleados al servicio del Estado que se rigen por el Apartado "B" del Artículo 123 Constitucional, con contrato de planta, con base en el Anuario Estadístico del ISSSTE con información lo más actualizada disponible, a diciembre de 2009, que arroja 1 millón 781 mil 307 empleados.

**DISTRIBUCIÓN DEL MERCADO POTENCIAL DE TRABAJADORES
POR DIRECCIÓN COMERCIAL INFONACOT**

(Afiliados al IMSS e ISSSTE)

Direcciones Comerciales INFONACOT	IMSS 2010	ISSSTE 2009	Total
Acapulco	74,360	96,409	170,769
Aguascalientes	124,692	21,067	145,759
Cancún	112,731	22,827	135,558
Chihuahua	422,153	41,379	463,532
Cuernavaca	94,661	34,389	129,050
Culiacán	194,978	57,108	252,086
Durango	50,118	52,264	102,382
Guadalajara	679,315	63,533	742,848
Hermosillo	254,177	30,583	284,760
La Paz	50,049	17,551	67,600
León	390,022	75,535	465,557
Mérida	211,777	43,446	255,223
Mexicali	159,085	12,299	171,384
Monterrey	868,808	39,556	908,364
Morelia	175,037	74,302	249,339
Pachuca	102,808	49,511	152,319
Portales	429,888	93,845	523,733
Puebla	263,587	35,201	298,788
Querétaro	204,800	21,899	226,699
Saltillo	240,988	23,925	264,913
San Luis Potosí	251,057	70,082	321,139
Tacubaya	330,498	71,526	402,024
Tampico	191,200	62,033	253,233
Tepic	127,290	36,303	163,593
Tijuana	241,026	18,633	259,659
Tlalnepantla	322,349	70,558	392,907
Tlaxcala	47,711	21,952	69,663
Toluca	305,610	91,162	396,772
Torreón	170,326	16,881	187,207
Tuxtla Gutiérrez	180,580	143,010	323,590
Vallejo	516,134	111,322	627,456
Veracruz	341,672	93,396	435,068
Villahermosa	81,792	26,384	108,176
Zaragoza	189,562	41,436	230,998
Total Metropolitano	1,788,431	388,687	2,177,118
Total Regional	6,612,410	1,392,620	8,005,030
Total Nacional	8,400,841	1,781,307	10,182,148

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica, estimaciones propias con base en la Información del IMSS e ISSSTE. Datos a diciembre 2009 Anuario Estadístico del ISSSTE.

Las direcciones comerciales incluyen a sus representaciones, con base en la reorganización a partir del 15 de mayo de 2010.

10. Soporte Jurídico Institucional

Asuntos Litigiosos

Con el objeto de proteger los intereses de la institución, se iniciaron en 2010 procedimientos ante las autoridades judiciales competentes y se dio seguimiento a controversias que se ventilan ante 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.

Se realizaron las gestiones para someter al Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT la propuesta de nuevos prestadores de servicios judiciales, quienes fueron adjudicados, para que atendieran la cartera judicial de manera regional.

Las funciones de la Dirección Jurídica Contenciosa son decidir, dirigir, planear, coordinar,

analizar y supervisar a los despachos, para que den seguimiento a los juicios durante todo el proceso, en materia civil, penal, mercantil y administrativa, juicios especiales de fianza y de amparo, etcétera, así como brindar asesoría, dentro del ámbito de su competencia, a todas las áreas del Instituto que lo requieran. Para ello, se han establecido actividades que permiten conocer con precisión los soportes jurídicos de los juicios en los que el Instituto es parte.

De igual forma, se dio seguimiento y se impulsó cada uno de los juicios, nuevos y antiguos, que se llevan ante las autoridades competentes y se recaba de las distintas áreas del Instituto todos los documentos necesarios para iniciar las acciones legales correspondientes y con esto salvaguardar los intereses de la institución.

Se realizó el análisis correspondiente y se recabó la información necesaria para decidir las estrategias y/o los medio de defensa a seguir en contra de algún Centro de Trabajo y/o Distribuidor y/o sujetos demandados.

Se presentaron ante autoridades competentes 30 denuncias de hechos, 146 demandas en contra de Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo y 573 demandas ejecutivas mercantiles.

Se han atendido 10 audiencias ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y se presentó un recurso de inconformidad, el cual fue favorable para el Instituto. Asimismo, se han atendido 131 requerimientos realizados por distintos jueces, ministerios públicos adscritos a diversas entidades federativas y autoridades administrativas federales y locales, así como la atención de citatorios; se elaboraron siete informes justificados derivado de amparos presentados por trabajadores, Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo, se rindieron 62 informes a autoridades administrativas y se atendieron cinco requerimientos de información (derechos de petición) presentados por ciudadanos con fundamento en el artículo 8° Constitucional.

De acuerdo con las Políticas para el Otorgamiento y Recuperación, Castigos y Quebrantos del Crédito FONACOT, se analizaron 125 asuntos de trabajadores acreditados, de los cuales se elaboraron 83 dictámenes referentes a la cancelación de créditos otorgados a trabajadores; asimismo, cinco dictámenes de condonación de comisión por cheques devueltos, tres de casos especiales y siete de castigos de cartera que fueron sometidos para la consideración del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

Por lo que se refiere a la atención de asesorías y consultorías a las distintas áreas de las Oficinas Centrales, las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza, Establecimientos Comerciales, trabajadores y Centros de Trabajo, se atendieron aproximadamente 1,500.

En cuanto a las actividades litigiosas, se logró en 2010 la recuperación de las retenciones realizadas y no enteradas de 47 Centros de Trabajo por un importe aproximado de 11.4 millones de pesos.

De acuerdo con lo anterior, se iniciaron 749 nuevos juicios que se desglosan por materia en los siguientes términos:

Juicios	Total
Ejecutivos mercantiles	573
Averiguaciones previas	30
Juicios ordinarios (civil y mercantil)	146
Total	749

Fuente: Abogado General

Por lo que se refiere a sanciones a Distribuidores, se iniciaron 54 procedimientos de investigación, lo que dio como resultado 34 sanciones de rescisión de contrato, dos sin

sanción para el Distribuidor, cuatro apercibimientos por escrito, ocho terminaciones anticipadas, y seis suspensiones por seis meses, de lo que se derivaron quince inconformidades: once fueron confirmadas, tres revocadas y una modificada.

Asuntos Laborales

La Dirección de Asuntos Laborales brindó asesorías a las áreas del Instituto relativas a la interpretación y aplicación del Contrato Colectivo de Trabajo, así como a la Subdirección General de Administración para la celebración de convenios y acuerdos con el Sindicato Nacional de Empeados del Instituto, relativas a las relaciones obrero-patronales.

Se registró un ingreso de 16 demandas laborales, instauradas en su mayoría como codemandados. Sin embargo, se concluyeron 10 juicios, mediante el desistimiento de la parte actora o mediante convenios conciliatorios celebrados y ratificados antes las autoridades laborales correspondientes, por lo que al 31 de diciembre de 2010 se reportan 47 juicios laborales y nueve juicios contenciosos administrativos en contra del IMSS. También destaca:

- Atención de seis requerimientos de pensiones alimenticias e informes efectuados por los Juzgados Familiares en el Distrito Federal e interior de la República.
- Formalización de 54 convenios de terminación de la relación laboral; 47 de personal de confianza y siete de personal sindicalizado. Se presenta una recuperación derivada de las retenciones que se realizan a empleados del Instituto que fueron liquidados conforme con la ley, por un monto de 6.4 millones de pesos.
- Formalizar cinco 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 de 14 trabajadores de confianza que presentaron su renuncia.
- Se hicieron 27 investigaciones laborales, que derivaron en siete rescisiones de contratos individuales, cuatro suspensiones y una amonestación por escrito.

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	25
Reclamaciones de Usuarios en contra de Establecimientos Comerciales por diversos motivos, principalmente porque 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.	20
Reclamaciones en contra de servidores públicos por falta de una debida atención en el servicio.	25
Reclamaciones de usuarios que son presentadas en la Oficina de la Presidencia de la República, por diversos motivos	20
Quejas presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF a nivel nacional.	90
Total de reclamaciones	190

Fuente: Abogado General

11. Control Institucional

11.1. Órgano de Gobierno

El Consejo Directivo del Instituto FONACOT, constituido de forma tripartita como lo estipula la normatividad vigente, sesionó a lo largo de 2010 en cuatro ocasiones con carácter ordinario,

los días 18 de marzo, 24 de abril, 30 de septiembre y 7 de diciembre, así como una de carácter extraordinario el 14 de julio.

11.2. Transparencia y Rendición de Cuentas

Unidad de Enlace

La Unidad de Enlace del Instituto FONACOT recibió 61 solicitudes de información, mismas que fueron atendidas en tiempo y forma. El Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) envió los resultados correspondientes a la evaluación del segundo semestre de 2010, como sigue:

ATENCIÓN PRESTADA POR LA UNIDAD DE ENLACE

Total	Infraestructura de la Unidad de Enlace	Atención al solicitante
8.5	10	6.9

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	Confiabilidad	Oportunidad
95.31	92.19	90.91	98.13	100

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

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
73.92	40.84	100	100	99.34	100

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

Comité de Información

El Comité de Información del Instituto FONACOT realizó tres sesiones ordinarias y cuatro 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 el Comité de Información aprobó el índice de expedientes reservados de las áreas del Instituto, correspondientes al segundo semestre del 2009 y primer semestre del 2010, respectivamente.

Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción (PNRCTCC)

Los resultados del INFONACOT dados a conocer por la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la APF sobre las acciones del PNRCTCC son:

Tema	Calificación
Blindaje Electoral	10.0
Mejora de Sitios Web	9.9
Participación Ciudadana	10.0
Transparencia Focalizada (actividad 1 y 2)	10.0
Cultura Institucional (actividad 1, 2 y 3)	10.0
Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social	Cumple

Informe de Control Interno

En mayo de 2010 se entregó el Informe Anual del Estado que guarda el Control Interno Institucional del ejercicio 2009, a la SFP, a través de la plataforma electrónica SICOCOA. Como parte de la conclusión del informe, el Instituto mantiene un adecuado control interno a través de la implementación y mejoramiento de políticas y procedimientos, tecnología de información, estructura organizacional y personal capacitado que permiten asegurar la continuidad y eficacia de la operación, así como la optimización de sus recursos, para lograr los objetivos institucionales. Con la aplicación de la encuesta correspondiente se ha logrado fortalecer los mecanismos de control, replantearlos o, en su caso, adecuarlos a la situación actual, para reducir la probabilidad de ocurrencia de incidentes que pondrían en riesgo su estabilidad.

11.3. Sistemas de Evaluación Institucional

Seguimiento a Indicadores

AVANCE DE INDICADORES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

Indicadores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
Otorgamiento de nuevos Créditos	49,473	43,757	54,911	53,027	65,300	65,957	73,651	101,468	79,244	80,631	85,582	100,866	853,867
Importe de los Créditos nuevos Otorgados ^{1/}	261,700.5	249,449.4	302,058.3	275,033.8	335,112.9	343,063.9	403,801.3	636,473.3	532,138.4	535,796.2	528,206.5	517,082.8	4,919,917.3
Afiliación e Trabajadores	9,861	10,224	13,233	11,575	12,538	12,602	15,166	24,108	21,933	23,129	21,098	37,493	212,960

1/ Cifras en miles de pesos.

Nota: Sólo se incluyen créditos nuevos netos de cancelaciones.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica.

Regulación Base Cero (Tala Normativa)

Como resultado de acciones llevadas a cabo durante el ejercicio fiscal 2010 en el Instituto FONACOT, encaminadas a cumplir las políticas establecidas de manera conjunta por la SFP y la Secretaría de Economía (SE), que impulsan la Reforma Regulatoria Base Cero (Tala Normativa), el Instituto FONACOT estableció la fusión de 14 y eliminación de 18 normas internas sustantivas, es decir, de un universo de 35 regulaciones al cierre de 2009, al 31 de marzo del 2010 sólo subsistieron tres, lo que representó una reducción del 91 por ciento.

REGULACIÓN BASE CERO SUSTANTIVA

Institución	Fecha de Eliminación	Normas Eliminadas
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	23/03/2010	32

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

El Instituto cumplió en tiempo y forma con el proceso de Regulación Base Cero Administrativa del Gobierno Federal, contribuyendo por ende a su Mejora Regulatoria Interna al eliminar un total de 21 normas administrativas de un inventario de 36 disposiciones, lo que corresponde a un 58 por ciento de tala normativa administrativa.

REGULACIÓN BASE CERO ADMINISTRATIVA

Institución	Fecha de Eliminación	Normas Eliminadas
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	10/09/2010	21

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

En materia del proceso de Regulación Base Cero en Trámites y Servicios, El Instituto contaba con 21 servicios registrados ante la SFP en 2009, en una primera tala llevada a cabo en 2010,

se eliminaron y fusionaron diversos servicios, quedando en un total de 17, de los cuales, derivado del diagnóstico llevado a cabo por el Órgano Interno de Control, se fusionaron seis servicios en dos y se eliminaron tres, dando un resultado final de 10 servicios registrados ante la SFP, lo cual implica una reducción del 41.18 por ciento (siete servicios).

REGULACIÓN BASE CERO TRÁMITES Y SERVICIOS

Institución	Fecha de Eliminación	Servicios Eliminados
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	14/10/2010	7

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

Seguimiento a los Proyectos de Mejora Inscritos en el Programa de Mejora de la Gestión Institucional 2010

El Programa Especial de Mejora de la Gestión 2008-2012 (PMG) es el instrumento del Ejecutivo Federal de carácter obligatorio para la APF que se enfoca a realizar mejoras que orienten sistemáticamente la gestión de las instituciones al logro de mejores resultados en beneficio de la ciudadanía. Con el objetivo de incrementar la eficacia del PMG, a partir de 2010 se reorienta su operación a través de proyectos de mejora que integren los temas de los sistemas del Programa, para lograr sinergias y resultados de impacto.

Los proyectos de mejora que comprometieron las instituciones en el Proyecto Integral de Mejora de la Gestión (PIMG) en 2010 fueron orientados a contribuir con el logro de uno o varios objetivos del PMG:

1. “Maximizar la calidad de los bienes, trámites y servicios que brindan las instituciones de la APF”, buscando con ello la satisfacción de la ciudadanía.
2. “Incrementar la efectividad de las instituciones”, para mayor eficacia y eficiencia institucionales.
3. “Minimizar los costos de operación y administración de las instituciones de la APF”, generando ahorros derivados de proyectos de mejora.

El Instituto FONACOT contó con tres Proyectos de Mejora registrados en el PIMG 2010, de los cuales uno de ellos ya fue concluido:

Proyecto I: Consolidar la Operación con la Tarjeta FONACOT

Objetivo: Consolidar la automatización de las operaciones entre el Instituto y los trabajadores y simplificar los trámites para la autorización y ejercicio de los créditos.

Estado: En proceso, concluye en marzo de 2011.

En el cuarto trimestre se apoyó a la Dirección de Promoción Comercial en el cumplimiento de las actividades de Regulación Base Cero de Trámites y Servicios 3.7, 4.1 y 4.2, para modificar la operación de los procesos, definir características del proceso e identificación de áreas de oportunidad, respectivamente y la identificación de áreas de oportunidad y mejoras implantadas respectivamente, para quedar con el siguiente avance de acuerdo con el plan de trabajo establecido en el Sistema de Administración del PMG (SAPMG):

Etapas Actuales.- Mejora de Procesos, Trámites y Servicios:

4.3 Implantar las acciones de mejora.- En proceso y en tiempo.

4.4 Implantar el plan de aseguramiento de la mejora.- En proceso y en tiempo.

4.5 Medir la satisfacción del usuario.- En proceso y en tiempo.

Proyecto II: Eficientar la Pre-afiliación Electrónica de los Trabajadores

Objetivo: Contribuir a la automatización de las operaciones entre el Instituto y los trabajadores y simplificar los trámites que realiza el trabajador para la autorización de crédito.

Estado: En proceso, concluye en marzo de 2011.

Durante el cuarto trimestre, se apoyó a la Dirección de Crédito en el cumplimiento de las actividades relativas a la Mejora del Proceso, las cuales consistieron en la identificación de áreas de oportunidad y mejoras implantadas, respectivamente, para quedar con el siguiente avance de acuerdo con el plan de trabajo establecido en el SAPMG:

Etapa Actual.- Uso de Herramientas de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's).

6.1 Planear la incorporación de TIC's.- Actividad en tiempo.

6.2 Implantar las TIC's.- Actividad en tiempo.

6.3 Implantar el plan de aseguramiento de la mejora.- Actividad en tiempo.

6.4 Medir la satisfacción del usuario.- Actividad en tiempo.

Proyecto III: Proyecto Aseguramiento del proceso de Regulación Base Cero Administrativa.

Objetivo: Garantizar la eliminación de las normas comprometidas en materia de los manuales administrativos de aplicación general, así como la formalización y difusión de las mismas entre el personal de la institución.

Estado: Concluido el 16 de diciembre de 2010.

Resultados: El Instituto FONACOT cumplió en tiempo y forma con el proceso de aseguramiento de Regulación Base Cero Administrativa del Gobierno Federal, contribuyendo por ende a su Mejora Regulatoria Interna al eliminar un total de 21 normas administrativas de un inventario de 36 disposiciones. Asimismo, se validó su difusión y capacitación.

Diagnósticos de Mejora de la Gestión

En el marco del PMG 2008-2012, la SFP instruyó al OIC para que su área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública realizara diagnósticos en materia de mejora de la gestión, así como posibles alternativas de solución. Las áreas de oportunidad de mejora identificadas contribuirán a que el Instituto cumpla con los objetivos establecidos en el PMG, una vez que sean incorporados como nuevos proyectos en el Programa de Mejora Institucional. Durante 2010 se realizaron los diagnósticos siguientes:

- **Diagnóstico de Planeación Estratégica (PEI)**, cuyo objetivo fue identificar las prácticas de planeación estratégica en el Instituto, no existiendo proyectos de mejora a incorporar al PIMG 2010.
- **Diagnóstico Regulación Base Cero Administrativa**, su finalidad fue contribuir en la simplificación administrativa y mejora regulatoria. El Instituto cumplió en tiempo y forma con el proceso de Regulación Base Cero Administrativa del Gobierno Federal, contribuyendo por ende a su Mejora Regulatoria Interna al eliminar un total de 21 normas administrativas de un inventario de 36 disposiciones, lo que corresponde a un 58 por ciento de tala normativa administrativa, conformando un proyecto de mejora denominado Proyecto Aseguramiento del proceso de

Regulación Base Cero Administrativa.

- **Diagnóstico sobre la Cancelación y Quebrantos de Créditos del INFONACOT.** Tuvo como objetivo principal identificar los controles internos y riesgos que inciden en la cancelación y quebrantos de los créditos derivados de fraudes y falta de entrega de mercancías y servicios. Se propusieron mejoras que fortalecen los controles internos institucionales y contribuyen a la mejora de la gestión.
- **Diagnóstico de niveles de automatización y eficiencia de procesos administrativos.** Su objetivo fue identificar el nivel de automatización de los procesos administrativos, su eficiencia y nivel de integración al interior del Instituto. El resultado fue que los procesos administrativos son poco o nada automatizados, pero muy eficientes, sugiriéndose que las áreas involucradas en la nueva instrumentación del sistema GRP, monitoreen la calidad de los procesos administrativos, a fin de identificar ineficiencias y analizar las restricciones en los procesos que impiden su flexibilidad a efecto de que se eliminen paulatinamente.
- **Diagnóstico para identificar proyectos de mejora para el período 2011-2012.** Se buscó determinar los proyectos de mejora que se llevarán a cabo al interior de la entidad en los siguientes dos años, siendo éstos:
 - Implementación de medios para mejorar la atención a trabajadores.
 - Creación de un área de atención a clientes.
 - Estabilización de mecanismos de validación para la originación del crédito.

Estos proyectos fueron registrados por el Instituto en el SAPMG de la SFP en tiempo y forma.

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

Al cierre del primer semestre del ejercicio 2010, el Instituto tenía 10 acciones de mejora pendientes de implementar. Durante el segundo semestre, el OIC realizó cinco revisiones de control de las que resultaron 10 acciones de mejora, que fueron concertadas con los servidores públicos de mando medio y superior responsables de atenderlas.

Del seguimiento realizado por el OIC a esas acciones y de la documentación proporcionada por las áreas responsables de atenderlas, se constató que el Instituto implementó 11 acciones en el período que se informa.

Al 31 de diciembre de 2010, el saldo de acciones de mejora pendientes de implementar por parte del Instituto es de nueve, de las cuales cinco tienen una antigüedad mayor a seis meses, contados desde la fecha en que se notificaron.

Instancia	Acciones de Mejora			
	Al 30 de junio de 2010	Nuevas	Implementadas	Al 31 de diciembre de 2010
Subdirección General de Operación	3	5	4	4
Subdirección General de Crédito y Sistemas	2	3	4	1
Subdirección General de Administración	4	1	1	4
Dirección de comunicación Institucional	1	0	1	0
Abogado General/Dirección de lo contencioso		1	1	0
Número Total	10	10	11	9

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

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

Al cierre del primer semestre del ejercicio 2010, el Instituto tenía 112 observaciones derivadas de las auditorías practicadas por las diversas instancias de fiscalización: Auditoría Externa, Auditoría Superior de la Federación (ASF), CNBV y OIC. Durante el segundo semestre de 2010 se emitieron otras 72 observaciones por las diferentes instancias fiscalizadoras y fueron atendidas 89.

El OIC tiene la obligación de dar seguimiento a las observaciones determinadas por otras instancias fiscalizadoras, por lo que mediante la revisión de la documentación soporte generada por las diversas áreas del Instituto, dieron de alta dos de la Auditoría Superior de la Federación y la solventación de una del Auditor Externo.

Por tanto, al 31 de diciembre de 2010, están pendientes de atender 95 observaciones, de las cuales 31 tienen una antigüedad entre seis y veinticuatro meses; de éstas, destacan por su importancia las referentes a la falta de oportunidad en la cesión de cartera a despachos externos de cobranza, el ejercicio irregular de créditos e inconsistencias en sueldos reportados al CREDERE, comparados con los proporcionados por el Centro de Trabajo, la carencia de un Manual Financiero, el trámite de créditos fraudulentos en Establecimientos Comerciales, así como la relacionada con las deficiencias en la interfase del sistema de crédito FONACOT 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:

Instancia Fiscalizadora	Observaciones			
	Pendientes al 30 de junio de 2010	Nuevas	Atendidas	Pendientes al 31 de diciembre de 2010
Auditor Externo	1	0	0	1
Auditoría Superior de la Federación	2	0	0	2
Órgano Interno de Control	78	26	58	46
CNBV	31	46	31	46
Total	112	72	89	95

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 hechos en los que se señalan a servidores públicos del Instituto, resultando lo siguiente: se inició el mes de julio de 2010 con 98 asuntos, mientras que de julio al 31 de diciembre de 2010 ingresaron 111 asuntos, resolviéndose 86, por lo que al cierre del mes de diciembre se encuentran en trámite 123.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE RESPONSABILIDADES

Saldo Inicial 01-julio 2010	Altas	Resueltos		Saldo Final 31-diciembre 2010
		Sancionatorios	Absolutorios	
10	6	2	0	14

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

QUEJAS Y DENUNCIAS

Saldo Inicial 01-julio 2010	Altas	Resueltos		Saldo Final 31-diciembre 2010
		Turnados a Responsabilidades	Absolutorios	
82	45	3	27	97

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

INCONFORMIDADES POR LICITACIÓN

Saldo Inicial 01-julio 2010	Altas	Resueltos		Saldo Final 31-diciembre 2010
		Sancionatorios	Absolutorios	
5	0	1	4	0

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

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

Saldo Inicial 01-julio 2010	Altas	Resueltos		Saldo Final 31-diciembre 2010
		Sancionatorios	Absolutorios	
1	13	1	1	12

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

GESTIONES CIUDADANAS

Saldo Inicial 01-julio 2010	Altas	Resueltas satisfactorias	Saldo Final 31-diciembre 2010
0	47	47	0

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

12. Anexos

12.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP

“Continuar con las acciones implementadas y, en su caso, fortalecer las estrategias para aumentar el nivel de colocación, mejorar la calidad de la cartera y recuperar la cartera deteriorada, así como, reforzar las medidas de control”.

El Consejo Directivo del Instituto FONACOT aprobó una estrategia para aumentar el nivel de colocación, consistente en la reactivación del plazo a 36 meses y el lanzamiento del crédito para imprevistos, para aquellos trabajadores que tienen necesidad de atender una contingencia personal o familiar y requieren dinero en efectivo. Estos dos productos se lanzaron en abril y julio de 2010 y representaron el 40 por ciento de la colocación, permitiendo alcanzar un otorgamiento de 4,920 millones de pesos, que es 35 por ciento superior al registrado en 2009.

En cuanto a la calidad de la cartera se observa que con motivo de las nuevas políticas de originación, se tiene un mejor comportamiento en la recuperación, como lo muestran los análisis de cosechas del apartado 5 de este informe de Autoevaluación. Por lo que se refiere a recuperación de cartera deteriorada, gracias a la operación de los planes de salida, se recibieron recursos por 344.6 millones de pesos.

Asimismo, se fortaleció la recuperación a través de despachos externos de cobranza. El monto que ingresó por concepto de recuperaciones a través de despachos fue de 263.1 millones de pesos, mayor en 48 por ciento con respecto a 2009, lo que representa una cifra récord.

Finalmente, con el propósito de mejorar la originación de los créditos y también con la aprobación del Consejo Directivo, se implantaron nuevos procesos de revisión a la información de los trabajadores, como un nuevo esquema de verificación de datos de trabajadores en las bases de datos de seguridad social que administra la empresa PROCESAR que se liberó en CREDERE en la segunda quincena de noviembre, con trabajadores adscritos al IMSS y al ISSSTE federal, mediante el cual se verifica en línea si el trabajador se encuentra activo en su Centro de Trabajo, la antigüedad en el mismo y su salario. Paralelamente, entró en operación una Mesa de Vigilancia que se encarga de validar la información de los trabajadores que perciben ingresos superiores a 10 salarios mínimos mensuales o presentan inconsistencias en los datos de los Centros de Trabajo donde laboran.

La información ampliada sobre estos aspectos se encuentra en los apartados 3.3 Otorgamiento de Crédito y 3.5 Recuperación de Recursos, de este Informe de Autoevaluación Institucional 2010.

“Realizar las acciones o gestiones correspondientes para que, durante el segundo semestre, se regularice el subejercicio del gasto y el cumplimiento de metas; a efecto de que al concluir el ejercicio no se presenten incumplimientos normativos y se logren los compromisos asumidos”.

El gasto corriente del ejercicio 2010 fue de 820.5 millones de pesos, 14.9% menor respecto del presupuesto programado por 964.2 millones de pesos. Esta variación se explica por ahorros provenientes del plan de contención del gasto en apego a las disposiciones de austeridad contenidas en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2010 y en el Programa Nacional de Reducción de Gasto Público establecido por la SHCP. Cabe hacer mención que los recursos fueron ejercidos bajo criterios de racionalidad, en función a las necesidades de operación para el otorgamiento y recuperación del crédito a los trabajadores.

Las metas establecidas en el Presupuesto de Egresos de la Federación del Instituto FONACOT 2010 se refieren al nivel de colocación de cartera, en donde se tomaron las medidas señaladas en la recomendación anterior.

Las erogaciones correspondientes a la meta de otorgamiento de crédito, representan el 93.8 por ciento del presupuesto anual.

Es importante señalar que, a partir del segundo semestre y como resultado de la implantación de las estrategias planteadas para incrementar el nivel de otorgamiento, se registró un nivel incluso superior al programado para este mismo período.

12.2. Número e Importe de los Créditos Autorizados y Ejercidos

Dirección	Número de Créditos		Importe de Créditos (millones de pesos)	
	Autorizados	Ejercidos	Autorizados	Ejercidos
3 Vallejo	44,109	41,993	314,220.9	295,104.0
5 Portales	31,520	29,755	202,488.3	186,203.2
6 Tacubaya	14,384	13,502	93,231.1	86,394.7
7 Zaragoza	23,926	22,903	178,399.3	160,834.7
8 Tlalnepantla	21,859	20,557	138,962.5	128,399.9
99 Oficinas Centrales	861	825	13,477.9	13,156.4
D.C.R. METROPOLITANA	136,659	129,535	940,780.0	870,093.0
33 Acapulco	6,761	6,338	84,394.4	78,469.9
40 Tlaxcala	5,210	5,036	27,367.5	26,589.0
43 Puebla	19,539	18,337	104,533.1	95,954.5
44 Cuernavaca	7,494	6,809	50,644.0	43,475.0
48 Toluca	19,872	18,895	176,552.8	147,797.3
57 Pachuca	5,347	5,061	30,846.4	29,289.3
D.C.R. CENTRO	64,223	60,476	474,338.3	421,575.1
31 Chihuahua	43,322	39,961	284,511.6	230,703.5
32 Mexicali	32,550	29,424	246,913.0	208,712.3
36 Hermosillo	85,927	81,322	438,598.7	377,996.7
65 Culiacán	46,340	43,101	231,541.2	203,171.1
69 Tijuana	28,186	26,403	226,008.6	186,441.4
70 La Paz B.C.S.	23,464	22,669	114,605.6	109,037.9
D.C.R. NORTE	259,789	242,880	1,542,178.6	1,316,063.1
30 Durango	13,540	12,971	85,814.3	79,258.8
42 Monterrey	38,672	36,788	256,317.6	228,719.9
46 San Luis Potosí	43,636	42,051	236,316.2	225,975.6
47 Tampico	16,371	15,586	78,662.6	73,560.9
49 Torreón	26,950	26,259	165,834.4	158,807.2
52 Saltillo	38,301	36,749	204,308.3	188,521.9
D.C.R. NORESTE	177,470	170,404	1,027,253.4	954,844.2
34 Morelia	15,071	14,003	78,766.4	70,770.3
35 Guadalajara	29,356	27,954	150,236.7	133,745.2
37 León	29,672	28,165	138,989.6	131,025.9
45 Querétaro	21,449	20,442	117,763.8	109,718.9
54 Aguascalientes	29,505	28,298	123,634.4	118,680.4
58 Tepic	17,863	17,019	89,825.1	84,207.5
D.C.R. OCCIDENTE	142,916	135,881	699,216.1	648,148.1
39 Mérida	39,672	37,463	235,604.9	210,355.3
50 Veracruz	19,619	18,376	112,977.4	96,828.8
51 Villahermosa	18,095	17,545	149,923.3	143,909.8
56 Tuxtla Gutiérrez	17,165	15,867	95,085.5	85,207.1
60 Cancún	26,393	25,440	180,682.0	172,892.9
D.C.R. SURESTE	120,944	114,691	774,273.1	709,193.9
Total Nacional	902,001	853,867	5,458,039.4	4,919,917.3

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

12.3. Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales Afiliados

Dirección		Centros de Trabajo Afiliados	Establecimientos Comerciales
		Afiliados	Afiliados
3	Vallejo	4,196	1,448
5	Portales	3,247	1,061
6	Tacubaya	3,923	1,348
7	Zaragoza	1,703	514
8	Tlalnepantla	3,690	1,506
99	Oficinas Centrales	59	12
D.C.R. METROPOLITANA		16,818	5,889
33	Acapulco	445	353
40	Tlaxcala	290	250
43	Puebla	1,371	888
44	Cuernavaca	758	339
48	Toluca	1,190	527
57	Pachuca	648	356
D.C.R. CENTRO		4,702	2,713
31	Chihuahua	1,262	1,165
32	Mexicali	1,098	652
36	Hermosillo	1,701	996
65	Culiacán	2,060	1,438
69	Tijuana	1,109	772
70	La Paz B.C.S.	633	387
D.C.R. NORTE		7,863	5,410
30	Durango	551	340
42	Monterrey	2,860	1,567
46	San Luis Potosí	2,057	901
47	Tampico	936	379
49	Torreón	1,123	723
52	Saltillo	983	489
D.C.R. NORESTE		8,510	4,399
34	Morelia	1,092	634
35	Guadalajara	3,207	1,525
37	León	1,948	892
45	Querétaro	1,072	451
54	Aguascalientes	827	564
58	Tepic	1,115	660
D.C.R. OCCIDENTE		9,261	4,726
39	Mérida	2,605	1,336
50	Veracruz	1,607	1,054
51	Villahermosa	810	364
56	Tuxtla Gutiérrez	1,682	860
60	Cancún	1,191	533
D.C.R. SURESTE		7,895	4,147
Total Nacional		55,049	27,284

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica