

Contenido

	Página
1. Introducción.....	3
2. Aspectos del Entorno Económico	3
3. Estructura Operativa	3
3.1. Promoción.....	3
3.2. Afiliación	4
3.3. Otorgamiento de Crédito	5
3.4. Tarjeta del Crédito FONACOT.....	10
3.5. Recuperación de Recursos	11
3.6. Centro de Atención Telefónica (CAT)	15
4. Estructura Financiera.....	17
4.1. Situación Presupuestal.....	17
4.2. Sistema de Evaluación del Desempeño	20
4.3. Situación Financiera.....	23
4.4. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera.....	29
5. Administración de Riesgos	40
6. Estructura Administrativa.....	46
6.1. Estructura Orgánica	46
6.2. Suministro e Infraestructura para la Operación.....	51
6.3. Programa Anual de Adquisiciones	55
7. Innovación Tecnológica.....	58
7.1. Desarrollo del Sistema de Crédito	58
7.2. Operación y Mantenimiento del Sistema de Crédito	60
7.3. Sistemas de Apoyo.....	60
7.4. Modernización de la Infraestructura de TI y Comunicación	60
7.5. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (MAAGTIC)	61
8. Efectividad Institucional	62
8.1. Sistema de Gestión de la Calidad	62
8.2. Manuales y Procedimientos	62
8.3. Eficiencia Operativa	63



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

9. Desarrollo de Mercado	63
9.1. La Mejor Opción para Comprar a Crédito.....	63
10. Soporte Jurídico Institucional	67
11. Control Institucional.....	69
11.1. Órgano de Gobierno.....	69
11.2. Transparencia y Rendición de Cuentas.....	69
11.3. Sistemas de Evaluación Institucional.....	71
12. Anexos.....	82
12.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP	82
12.2. Número e Importe de los Créditos Autorizados y Ejercidos.....	83
12.3. Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales Afiliados	84

1. Introducción

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) presenta su Informe de Autoevaluación Institucional 2011 con el propósito de hacer un balance de su operación y cumplir con lo estipulado en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y demás normatividad vigente aplicable al organismo.

Este documento da cuenta de las acciones y resultados del ejercicio 2011, para que sirvan como punto de partida en la definición de estrategias y actividades para 2012, que lleven a la institución a consolidarse como la entidad financiera en beneficio de los trabajadores.

2. Aspectos del Entorno Económico

Al cierre de 2011, la inflación general se ubicó en 3.82 y la subyacente en 3.35; destacando que la de servicios sólo varió en 2.40 por ciento.

La tasa de CETES a 28 días se ubicó al cierre de 2011 en 4.34 por ciento con máximos en el transcurso del año de 4.43 y mínimos de 3.94 por ciento; la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) a 28 días abrió en 4.87 por ciento y en el transcurso del año alcanzó máximos de 4.88 y mínimos de 4.75 para cerrar en 4.80 por ciento; a 91 días la TIIE cerró en 4.81 por ciento. El tipo de cambio del peso frente al dólar inició el año en niveles de 12 pesos, en los que estuvo oscilando durante el primer semestre, sin embargo, a partir de agosto se observó una tendencia ascendente hasta alcanzar los 13.95 pesos por dólar al cierre de 2011.

El Producto Interno Bruto (PIB), al cierre de 2011, mostró un incremento anual del 3.7 por ciento mientras que el Indicador global de la actividad económica (IGAE) al mes de diciembre se observó una variación porcentual del 3.51 por ciento.

La Inversión Extranjera Directa (IED) al cierre de 2011 alcanzó los 19,440 millones de dólares, mientras que el precio promedio de la mezcla mexicana del crudo de exportación se ubicó alrededor 104.94 dólares por barril a diciembre de 2011, superior en 23.48 dólares en comparación con el mismo mes de 2010.

El valor de las exportaciones de mercancías en diciembre de 2011 resultó de 29,143 millones de dólares, monto que se integró de exportaciones no petroleras por 24,340 millones de dólares y de productos petroleros por 4,803 millones de dólares. Las exportaciones totales mostraron un crecimiento a tasa anual de 8.2 por ciento.

3. Estructura Operativa

3.1. Promoción

Distribución de material informativo

Durante 2011 se distribuyeron tres millones 546 mil 80 piezas de material informativo entre calculadoras de crédito, sobres de bienvenida, etiquetas de identificación de establecimiento comercial, cuadrípticos, carteles, volantes, *post-it* informativos y postales de programas como:

- Afiliación de Clientes
- Afiliación de Centros de Trabajo
- Programa Turístico

- Programa Genérico
- Programa Efectivo
- Programa de Sistema de Citas

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. Adicionalmente, se liberó la opción para que los Distribuidores impriman sus facturas electrónicas a través del mismo portal.

En noviembre se puso en marcha el ejercicio de las disposiciones con tarjeta de manera automática, con lo cual ya no es necesario que el Establecimiento Comercial presente para cobro los *vouchers*, sino que todo el proceso de compensación se realiza de manera automática, otorgando agilidad y seguridad a la operación.

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 del INFONACOT.

Ferias y Convenciones

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

FERIAS Y EXPOSICIONES POR REGIÓN	
Región	Total Regional
Metropolitana	127
Centro	247
Norte	17
Noreste	86
Occidente	215
Sureste	128
Gran Total	820

Fuente: Subdirección General de Operación

3.2. Afiliación

Centros de Trabajo

Al final de 2011 se tenían afiliados 58,013 Centros de Trabajo, (*ver anexo No. 12.3*). De los más destacados por el número de empleados que representan, se encuentran:

Centro de Trabajo	No. de Trabajadores
Lala operaciones, S. A. de C. V.	23,853
Servicio Postal Mexicano (Sepomex)	19,123
Secretaría de Comunicaciones y Transportes	16,224
Secretaría de Gobernación	13,441
Johnson Controls Servicios, S. de R. L. de C. V.	12,266
Servicios de Salud de Michoacán	11,757
Geusa de Occidente S. A. de C. V.	10,038
Caminos y Puentes Federales	4,944
Servicios de Salud de Zacatecas	4,586
Secretaría de Desarrollo Social	4,575
APN Administradora de Personal del Noroeste	4,240
Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales	4,194
Naturesweet México S. de R. L. de C. V.	4,101

Fuente: Subdirección General de Operación

CENTROS DE TRABAJO
(Afilaciones)

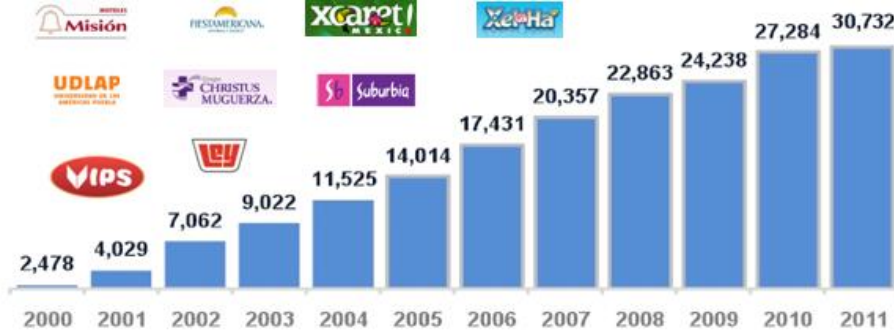


Nota: Se incluyen nuevas afiliaciones y bajas de Centros de Trabajo.
Fuente: Subdirección General de Operación

Establecimientos Comerciales

En el caso de Establecimientos Comerciales al cierre de 2011 se tenían registrados 30,732 distribuidores. (Ver anexo No. 12.3).

ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES
(Afilaciones)



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

Entre los Distribuidores recién afiliados destacan por su importancia:

- Restaurantes Vips.
- Tiendas Suburbia.
- Superama.
- Casa Ley.
- Juguetrón.
- Farmacias Modernas Tijuana.
- Grupo Nacional Colchonero.
- Distribuidores Comex.
- Hoteles Misión.
- Parque Xcaret y Xelha.
- Universidad la Salle.
- Hotel Fiesta Americana.

3.3. Otorgamiento de Crédito

Se otorgaron un total de 1,137,966 créditos por un importe de 7,025.4 millones de pesos, lo que representó un avance del 115.9 por ciento respecto a la meta programada para dicho

período de 6,060.0 millones de pesos.

El importe promedio del crédito se ubicó en 6,173.6 pesos, que representó un aumento del 7.1 por ciento en términos nominales con respecto al valor promedio de 2010. Lo anterior se explica principalmente por la liberación del plazo a 18 meses del crédito en efectivo durante el segundo semestre de 2011. En este producto, en el cual por lo general los trabajadores usan el total de su línea de crédito en una sola disposición, el importe promedio por crédito fue de 11,787.5 pesos.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

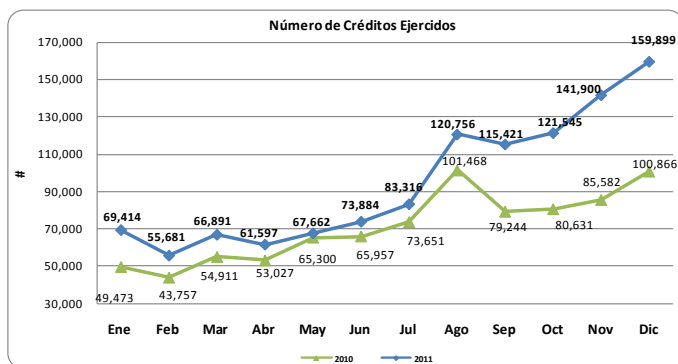
(Miles de pesos)

	Número de Créditos			Diferencia Real Vs Meta	Importe (Miles de Pesos)			Diferencia Real Vs Meta
	Meta	Real	Avance		Meta	Real	Avance	
Enero	69,414	69,414	100.0%		365,247.5	365,247.5	100.0%	
Febrero	55,681	55,681	100.0%		358,418.6	358,418.6	100.0%	
Marzo	70,258	66,891	95.2%	3,367	404,424.7	426,899.6	105.6%	-22,474.9
Abril	65,005	61,597	94.8%	3,408	374,169.8	364,932.4	97.5%	9,237.4
Mayo	77,477	67,662	87.3%	9,815	446,008.4	396,195.7	88.8%	49,812.7
Junio	77,470	73,884	95.4%	3,586	445,968.1	477,861.9	107.2%	-31,893.9
Julio	85,944	83,316	96.9%	2,628	494,777.8	629,207.0	127.2%	-134,429.2
Agosto	92,451	120,756	130.6%	-28,305	532,252.9	812,797.2	152.7%	-280,544.3
Septiembre	106,235	115,421	108.6%	-9,186	611,646.2	758,601.1	124.0%	-146,954.9
Octubre	110,287	121,545	110.2%	-11,258	634,986.2	795,713.7	125.3%	-160,727.5
Noviembre	112,026	141,900	126.7%	-29,874	644,998.8	788,279.1	122.2%	-143,280.3
Diciembre	129,752	159,899	123.2%	-30,147	747,101.0	851,247.7	113.9%	-104,146.8
Total	1,052,000	1,137,966	108.2%	-85,966	6,060,000	7,025,401.6	115.9%	-965,401.6

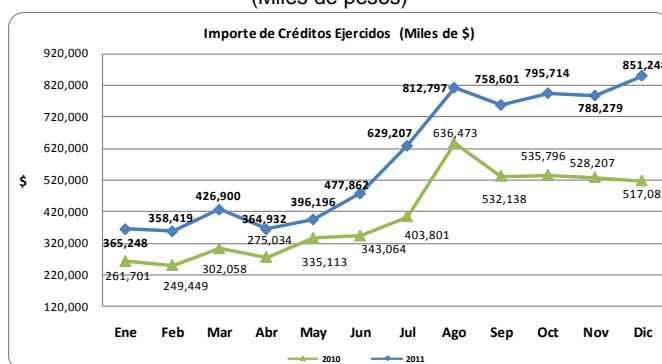
Nota Incluye 981 créditos de préstamos al personal por 90 millones de pesos registrados en GRP-SAP
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Comparación del Otorgamiento de Crédito en 2011 contra 2010

El número e importe total de créditos colocados en 2011 fue superior en 33.3 y 42.8 por ciento, respectivamente, al registrado en 2010.

NÚMERO DE CRÉDITOS EJERCIDOS

IMPORTE DE CRÉDITOS EJERCIDOS

(Miles de pesos)



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Estos son los resultados por dirección comercial regional. (Ver anexo No. 12.2.)

EJERCIMIENTO POR DIRECCIÓN REGIONAL

(Miles de pesos)

D. C. Regional	Número	Importe
DCR Metropolitana	167,624	1,195,441.9
DCR Norte	300,093	1,752,272.7
DCR Noreste	233,305	1,402,616.9
DCR Occidente	203,446	1,036,998.3
DCR Sureste	151,807	993,366.5
DCR Centro	80,185	549,471.9

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

Oficinas centrales	1,506	95,233.4
Total	1,137,966	7,025,401.6

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Aspectos Relevantes para el Otorgamiento

Operaciones de Crédito en Medios Electrónicos

Del total de créditos ejercidos en 2011, los operados por medio de la tarjeta FONACOT representaron el 60.6 por ciento, ligeramente menor al 61.0 por ciento de 2010. Asimismo, los créditos en efectivo se operan por medios electrónicos, ya que los recursos se depositan en la cuenta del cliente por medio de transferencias electrónicas y representaron el 25.9 por ciento del total durante 2011. En total, los créditos operados con medios electrónicos representaron el 91.2 por ciento al cierre de 2011.

OPERACIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Número	2011												Total
	Ejercicio												
Tipo Usuario	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene - Dic
AVI	4,881	4,865	5,811	5,195	5,807	6,735	5,691	6,689	5,896	6,052	6,211	8,084	71,917
F2 FONACOT	16,563	17,815	21,832	18,313	18,960	24,650	33,355	47,070	44,025	47,148	42,336	43,219	375,286
F2 Sucursal	2,760	2,196	3,092	2,423	2,653	2,920	2,459	2,171	1,839	1,623	1,300	1,798	27,234
F2 Efectivo	13,803	15,619	18,740	15,890	16,307	21,730	30,896	44,899	42,186	45,525	41,036	41,421	348,052
Tarjeta	47,970	33,001	39,248	38,089	42,895	42,320	43,998	66,757	65,430	68,274	93,318	108,482	689,782
Préstamos al personal en GRP-SAP	NA	NA	NA	NA	NA	179	272	240	70	71	35	114	981
Total	69,414	55,681	66,891	61,597	67,662	73,884	83,316	120,756	115,421	121,545	141,900	159,899	1,137,966

Importe (Miles de pesos)	2011												Total
	Ejercicio												
Tipo de Usuario	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene - Dic
AVI	37,860	38,483	45,756	41,301	48,212	56,383	47,661	55,420	49,268	50,728	53,274	67,250	591,595
F2 FONACOT	168,484	188,525	227,866	187,240	193,049	240,903	398,215	561,407	551,985	587,469	520,586	534,394	4,360,123
F2 Sucursal	23,803	20,807	28,997	21,929	24,059	26,586	23,389	22,080	18,576	16,423	13,519	17,283	257,449
F2 Efectivo	144,682	167,718	198,868	165,311	168,990	214,317	374,826	539,326	533,409	571,046	507,067	517,112	4,102,673
Tarjeta	158,903	131,411	153,278	136,392	154,935	163,421	157,394	174,468	149,379	152,794	210,142	241,031	1,983,549
Préstamos al personal en GRP-SAP	NA	NA	NA	NA	NA	17,154	25,937	21,502	7,969	4,723	4,278	8,572	90,135
Total	365,248	358,419	426,900	364,932	396,196	477,862	629,207	812,797	758,601	795,714	788,279	851,248	7,025,402

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Ejercicio Electrónico y Ejercicio Automático

El mecanismo de ejercicio electrónico para la tarjeta FONACOT (crédito tradicional) ha seguido madurando y creciendo durante el ejercicio 2011.¹ Por este mecanismo se ejercieron 411,738 créditos por 591.2 millones de pesos. Respecto al número de operaciones con la tarjeta FONACOT, aquellas vía ejercicio electrónico representaron el 59.7 por ciento.

EJERCIMIENTO ELECTRÓNICO POR MES

Año/mes	Número de Créditos	Ejercicio Electrónico como Porcentaje del Ejercicio con Tarjeta (Número)	Capital Ejercido
Enero	21,404	44.6	41,164,069.53
Febrero	11,571	35.1	23,133,029.91
Marzo	13,241	33.7	26,984,712.70
Abril	14,581	38.3	26,978,522.85

¹ Los créditos en efectivo se ejercen de manera natural por medios electrónicos al no existir un Establecimiento Comercial de por medio.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

Mayo	16,005	37.3	30,775,162.51
Junio	17,008	40.2	32,895,630.94
Julio	20,976	47.7	37,449,439.43
Agosto	42,367	63.5	53,031,738.19
Septiembre	47,744	73.0	54,285,425.91
Octubre	52,865	77.4	58,882,274.54
Noviembre	71,127	76.2	90,895,156.63
Diciembre	82,849	76.4	114,714,591.37
Total	411,738	59.7	591,189,755

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Al cierre de diciembre operaban este esquema los siguientes Establecimientos Comerciales:

- Nueva Wal-Mart de México, S. de R.L. de C.V.
- Tiendas Soriana, S.A. de C.V.
- Office Depot de México, S.A. de C.V.
- Home Depot México S.de R.L. de C.V.
- Santandreu, S.A. de C.V.
- Tiendas Chedraui, S.A. de C.V.
- Radio Shack de México, S.A. de C.V.
- Sears Operadora México, S.A de C.V.
- Corporación Mueblera Troncoso, S.A. de C.V.
- Unión Mueblera Musa de Tabasco, SA
- La Guadalupana de Villahermosa, SA
- Sanborns Hermanos SA
- Operadora OMX S.A. de C.V.
- Casa Ley S.A. de C.V.
- Marco Antonio Cortizo Cordero
- Administración de Intercambios, S.A. de C.V.

Asimismo, el 1 de noviembre de 2011 se puso en operación el mecanismo de “ejercicio automático”, el cual aplica a todos los Establecimientos Comerciales que aceptan la tarjeta FONACOT (con excepción de los que operan bajo el esquema de ejercicio electrónico). Con este nuevo mecanismo, todos los créditos autorizados con la tarjeta FONACOT a partir de la fecha señalada son ejercidos por medios electrónicos.

AVIS

Durante 2011, el reporte por medio de AVI fue el siguiente:

No. AVIS: 381
 No. Distribuidores: 270
 Monto Autorizado: 747,055 miles de pesos

Fuente: reporte de crédito 06_01 _características en la autorización de crédito 2011

Crédito en Efectivo

A partir del 1 de julio entraron en vigor las siguientes mejoras al crédito en efectivo:

1. Ampliación del plazo máximo a 18 meses.
2. Reducción de la tasa de interés de los plazos a seis, nueve y 12 meses, del 30 al 27 por ciento.
3. La posibilidad de que los trabajadores puedan hacer una renovación de sus créditos en

efectivo vigentes a un mayor plazo, consistente en liquidar el saldo insoluto del o de los créditos actuales, con nuevos créditos a mayor plazo. Esto permite liberar capacidad de descuento mensual para poder solicitar nuevos créditos, o bien disminuir el importe del pago mensual que se tiene actualmente. El crédito en efectivo renovado no tiene cargo de comisión ni otros accesorios.

4. La aceptación de la presentación física de la tarjeta de débito como alternativa al estado de cuenta bancario, para el trámite de crédito en efectivo.

CRÉDITO EN EFECTIVO

Mes	Ejercidos		
	Créditos	Importe	Importe promedio
Enero	13,806	144,718,114.5	10,482.3
Febrero	15,626	167,819,274.5	10,739.7
Marzo	18,750	198,932,976.1	10,609.8
Abril	15,894	165,446,381.2	10,409.4
Mayo	16,320	169,154,659.7	10,364.9
Junio	21,739	214,395,955.7	9,862.3
Julio	30,904	374,901,365.4	12,131.2
Agosto	44,920	539,603,917.3	12,012.6
Septiembre	42,204	533,628,591.9	12,644.0
Octubre	45,540	571,206,064.6	12,543.0
Noviembre	41,043	507,118,121.9	12,355.8
Diciembre	41,432	517,272,761.5	12,484.9
Total	348,178	4,104,198,184.2	11,787.6

Nota: No incluye cancelaciones de meses anteriores.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Programa de Financiamiento Turístico

Dentro del Programa de Financiamiento Turístico, se suscribieron convenios de colaboración con las secretarías de Turismo de los siguientes gobiernos estatales y asociaciones privadas.

- Guanajuato
- Michoacán
- Querétaro
- Quintana Roo
- Chiapas
- Aguascalientes
- Puebla
- Zacatecas
- San Luis Potosí
- Baja California Sur
- Baja California
- Colima
- Tabasco
- Veracruz
- Morelos
- Oaxaca
- Hoteles Misión
- Asociación de Hoteles y Moteles de Coahuila
- Asociación de Hoteles de la Ciudad de México.
- Asociación de Hoteles de Cancún
- CANIRAC de Quintana Roo

- CONCANACO – SERVYTUR
- CANAPAT
- Grupo de Transportes Terrestres Flecha Amarilla

Durante el año se otorgaron 210 millones de pesos para servicios turísticos y se contaba con mil 121 establecimientos de servicios turísticos que aceptan el crédito FONACOT.

Validaciones Adicionales en el CREDERE

A partir del 27 de octubre, el CREDERE realiza de manera automática las validaciones referentes a datos de identidad proporcionados por el cliente, como fecha de nacimiento, sexo, RFC, CURP y número de seguridad social, de manera que éstos sean congruentes entre sí. Las nuevas validaciones tienen el propósito de continuar mejorando el proceso de afiliación y otorgamiento del crédito, mediante reducción de inconsistencias en la captura de datos relacionados con la identidad de los trabajadores.

Mesa de Vigilancia

La Mesa de Vigilancia inició operaciones en noviembre de 2010 y es la instancia encargada de validar la información de los trabajadores que perciben ingresos superiores a 10 salarios mínimos mensuales o que presentan inconsistencias en los datos de los Centros de Trabajo donde laboran. A partir del 27 de octubre de 2011, los casos de inconsistencia en los datos de identidad de los trabajadores también pasan a revisión a la Mesa de Vigilancia. En 2011 la Mesa atendió un total de 53 mil 678 casos.

NÚMERO Y TIPOS DE CASOS ATENDIDOS POR LA MESA DE VIGILANCIA EN 2011

Ingreso a Mesa por	Autorizado	En proceso de Autorizar	Rechazado	Total	Porcentaje
Topado	31,882	320	3,694	35,896	66.9
Inconsistencia en CT	4,855	191	3,109	8,155	15.2
Topado e Inconsistencia en CT	775	15	392	1,182	2.2
Topado, Inconsistencia en CT y CURP	4		6	10	0.0
Topado y CURP	197	11	37	245	0.5
Inconsistencia en CT y CURP	47	6	66	119	0.2
CURP	6,675	520	876	8,071	15.0
Total	44,435	1,063	8,180	53,678	100.0

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

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 las sucursales del Instituto, con el fin de identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar la calidad en el servicio así como los procesos de otorgamiento y cobranza, en el primer semestre se llevaron a cabo siete visitas a las oficinas en Tepic, Tijuana, Tuxtla Gutierrez, Veracruz, Aguascalientes, Torreón y Toluca. En el segundo semestre se efectuaron otras 10 visitas a las oficinas en Zaragoza, Portales, San Luis Potosí, León, Puebla, Tlaxcala, Cancún, Culiacán, Saltillo y Monterrey. De todas las cuales se elaboraron y se entregaron los reportes correspondientes a los directores de dichas sucursales.

3.4. Tarjeta del Crédito FONACOT

Durante 2011, las operaciones vía tarjeta FONACOT son el principal medio de disposición del crédito, ya que representó el 88 por ciento de las operaciones de crédito tradicional.

Adicionalmente, el 97 por ciento de los Distribuidores con venta registrada en el en 2011 ya tienen su terminal punto de venta registrada ante el INFONACOT y, por tanto, reciben la tarjeta como forma de pago.

3.5. Recuperación de Recursos

El Instituto emitió a Centros de Trabajo un importe de cobranza por 9,016.7 millones de pesos, de los cuales 8,273.0 millones correspondieron a la emisión normal y 743.7 millones de pesos a la especial.² Al cierre de diciembre, por concepto de recuperación vía Centros de Trabajo, el Instituto obtuvo 8,024.2 millones de pesos, el mayor monto histórico, con un crecimiento del 27 por ciento respecto a 2010. El monto total ingresado en el período por recuperación de créditos, que además de la recuperación vía Centros de Trabajo incluye también ingresos de fuentes tales como la recuperación extrajudicial y pagos directos de trabajadores, fue de 8,670.7 millones de pesos, cifra 20.6 por ciento superior a la de 2010.

Por otra parte, 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 55.6 millones de pesos entre ambas.

AVANCE EN LA RECUPERACIÓN DE LAS EMISIONES

(Millones de pesos)

Emisión Total	Ingresos Totales			Al Corte de Cada Mes		Al Cierre de Diciembre 2011		Variación Absoluta	Variación Porcentual
	Importe	Porcentaje vs Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje vs Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje vs Emisión			
			(A)	(B)	(C)	(D)			
Ene	692.6	644.3	93.0	633.6	91.5	638.4	92.2	4.9	0.7
Feb	752.9	686.8	94.6	632.5	87.1	638.4	87.9	5.9	0.8
Mar	726.7	700.7	96.4	636.8	87.6	641.6	88.3	4.7	0.7
Abr	701.3	686.3	97.9	640.5	91.3	645.4	92.0	4.9	0.7
May	747.0	719.8	96.3	654.5	87.6	659.6	88.3	5.1	0.7
Jun	758.5	729.7	96.2	667.3	88.0	671.3	88.5	4.0	0.5
Jul	764.0	738.5	96.7	679.9	89.0	684.7	89.6	4.7	0.6
Ago	761.2	732.2	96.2	673.0	88.4	677.8	89.0	4.8	0.6
Sep	763.4	730.0	95.6	673.1	88.2	677.9	88.8	4.8	0.6
Oct	783.8	743.0	94.8	687.5	87.7	694.0	88.5	6.5	0.8
Nov	789.2	746.3	94.6	687.1	87.1	692.5	87.7	5.4	0.7
Dic	803.0	811.1	101.0	702.7	87.5	702.7	87.5	0.0	0.0
Total	9,016.7	8,670.7	96.2	7,968.6	88.4	8,024.2	89.0	55.6	0.6

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Acciones Especiales de Cobranza

Plan de Salida 70-30

En el Plan de Salida 70/30³ 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 cierre de diciembre de 2011, bajo este plan se habían liquidado 150 mil 298 créditos con saldo insoluto por 744.2 millones de pesos. Los recursos efectivamente recibidos ascendieron

² La Emisión Especial se integra de los créditos que ya terminaron su plazo original y que a pesar de ello aún cuentan con saldo, y los denominados "créditos reinstalados", que 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 las bases de datos de la seguridad social son ubicados en un nuevo Centro de Trabajo afiliado al Instituto FONACOT, el cual les reinicia la retención del adeudo vía nómina.

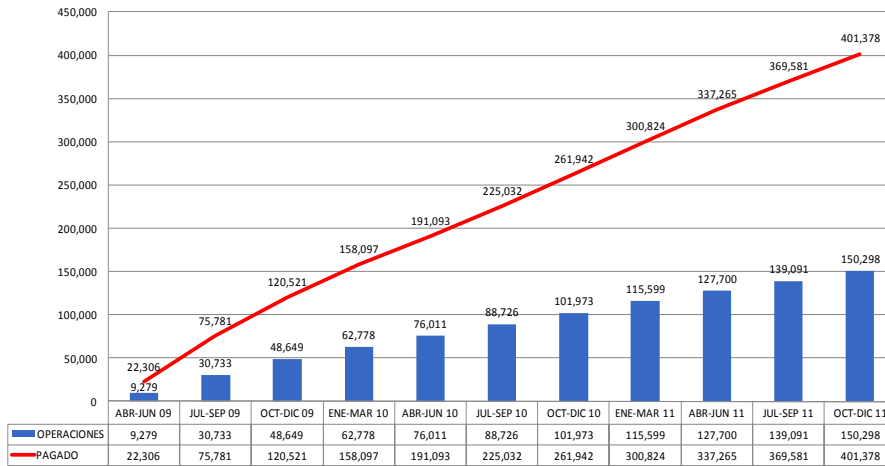
³ El Plan 70/30 aplica para todos aquellos trabajadores que han causado baja de su Centro de Trabajo. La baja debe estar registrada en el sistema de crédito del Instituto, incluyendo créditos reestructurados.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

a 401.3 millones de pesos, mientras que los restantes 342.8 millones de pesos corresponden al porcentaje de la quita, intereses moratorios y gastos de cobranza condonados.

ESQUEMA DE SALIDA 70-30

(Acumulado al 31 de diciembre de 2011, por trimestre)



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

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

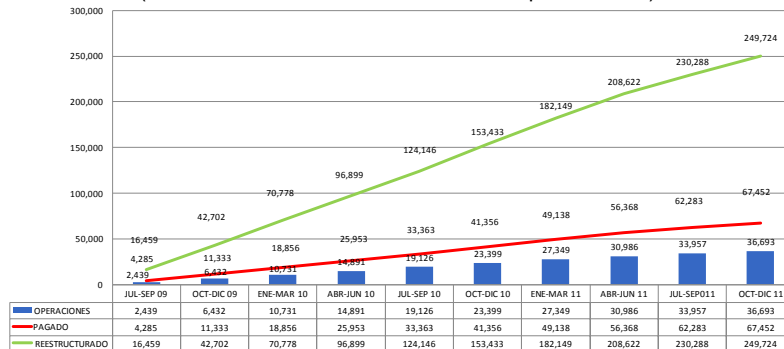
Plan de Salida 20-20-20

El Plan de Salida 20-20-20⁴ 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 cierre de 2011, a este Plan se habían adherido 36,693 créditos por 317.2 millones de pesos de saldo insoluto. De este monto, como pago inicial ingresaron al Instituto 67.5 millones de pesos; el monto restante corresponde a reestructuras de los saldos pendientes de liquidar. El importe acumulado de pagos recibidos incluyendo los subsecuentes correspondientes a tales reestructuras ascendieron, al cierre de 2011, a 174.7 millones de pesos.

ESQUEMA DE SALIDA 20-20-20

(Acumulado al 31 de diciembre de 2011, por trimestre)



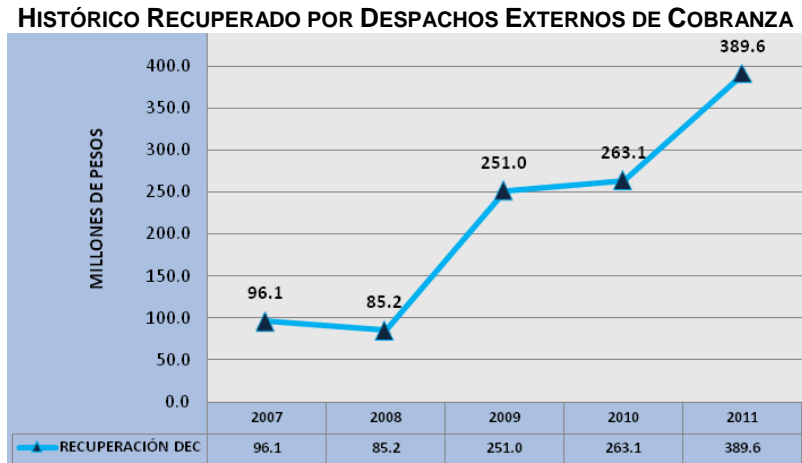
Nota: El total pagado se presenta en miles de pesos.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

⁴ 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.

Despachos Externos de Cobranza

Con un padrón de despachos externos de cobranza dinámico y con supervisión permanente, al cierre de 2011 se tenía asignada a éstos para su gestión el 88.7 por ciento de la cartera susceptible. El monto que ingresó por concepto de recuperaciones a través de despachos fue de 389.6 millones de pesos, cantidad 48.1 por ciento, mayor a lo recuperado en 2010.



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

Se instrumentó en enero de 2010 y consiste en localizar a trabajadores con crédito FONACOT que, estando registrados como bajas, se encuentran laborando actualmente en Centros de Trabajo no afiliados al Instituto. Una vez identificados, el personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza gestiona ante tales Centros de Trabajo su posible afiliación al Instituto o, en su defecto, la recuperación de los saldos de los créditos. En 2011 se logró reiniciar con la cobranza de 42,340 créditos, recuperando 161.1 millones de pesos.

Plan de Seguimiento a la Recuperación y Depuración de Centros de Trabajo que no Reportaban Pago

Puesto en marcha por la Dirección de Cobranza en Oficinas Centrales en enero de 2011, busca identificar emisiones que no han sido pagadas por los Centros de Trabajo. Una vez identificadas, se instruye y asesora al personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza en las actividades que marca la normatividad vigente para regularización de los Centros de Trabajo morosos y/o renuentes a pagar. De esta manera, se han intensificado las siguientes acciones:

- Acercamiento con los representantes legales de Centros de Trabajo para la negociación del pago del adeudo.
- Entrega de emisiones no pagadas a despachos externos de cobranza extrajudicial.
- Entrega de emisiones no pagadas al área Jurídica para inicio de demanda.

Con lo anterior se han logrado disminuir en forma significativa los importes adeudados por Centros de Trabajo, alcanzándose en el mes de diciembre la cifra más baja, como se muestra en el siguiente cuadro.

COMPORTAMIENTO DE CENTROS DE TRABAJO CON CERO PAGOS

	Ene-11	Feb-11	Mar-11	Abr-11	May-11	Jun-11	Jul-11	Ago-11	Sep-11	Oct-11	Nov-11	Dic-11
ACUM A 2009	18.6	17.9	11.2	8.2	5.5	3.9	2.7	2.3	2.0	0.9	0.8	0.5
Ene-10	1.7	1.7	1.2	0.9	0.6	0.4	0.3	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1
Feb-10	1.8	1.7	1.2	0.9	0.7	0.4	0.3	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1
Mar-10	1.9	1.8	1.5	1.1	0.9	0.6	0.4	0.3	0.3	0.2	0.1	0.1
Abr-10	2.0	1.9	1.5	1.2	0.9	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.2	0.1
May-10	2.7	2.6	2.2	1.9	1.6	0.6	0.4	0.3	0.3	0.2	0.1	0.1
Jun-10	3.2	3.1	2.8	2.1	1.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.2	0.1
Jul-10	3.5	3.4	2.9	2.6	1.8	0.7	0.6	0.4	0.4	0.2	0.2	0.1
Ago-10	3.8	3.6	3.0	2.6	2.3	0.8	0.7	0.5	0.4	0.3	0.3	0.2
Sep-10	5.2	4.7	3.8	3.1	2.1	1.0	0.7	0.6	0.5	0.3	0.3	0.2
Oct-10	4.5	4.0	3.2	2.5	1.5	1.2	0.8	0.7	0.6	0.4	0.4	0.3
Nov-10	7.6	5.4	4.0	3.2	2.1	1.4	0.9	0.7	0.6	0.4	0.4	0.3
Dic-10	11.8	7.0	5.0	3.4	2.3	1.4	1.0	0.8	0.6	0.4	0.4	0.3
Ene-11		12.7	5.8	4.2	2.7	1.8	1.2	1.0	0.8	0.6	0.5	0.4
Feb-11			12.7	5.6	3.9	2.3	1.5	1.2	1.0	0.8	0.7	0.5
Mar-11				10.0	4.5	2.8	2.0	1.5	1.2	0.9	0.7	0.5
Abr-11					11.8	4.7	2.9	2.2	1.7	1.4	1.2	0.8
May-11						9.3	3.7	2.2	1.6	1.2	0.9	0.6
Jun-11							9.6	3.7	2.5	1.6	1.3	0.8
Jul-11								8.5	3.5	2.2	1.6	1.0
Ago-11									9.5	4.9	2.3	1.5
Sep-11										11.2	3.8	2.6
Oct-11											11.6	3.8
Nov-11												8.7
Total No Pago	68.3	71.5	62.0	53.5	46.9	34.5	30.7	28.1	28.5	28.7	28.2	23.7

Nota: Las cifras que están representadas en millones de pesos.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas.

Capacitación en Materia de Cobranza

Se instrumentó el desarrollo de capacitación en línea a través del portal de E-Learning, en el cual ya están a disposición del personal las guías interactivas de los siguientes temas:

- Apoyo a finiquito.
- Cancelación de adeudos (defunciones–incapacidad total y permanente).
- Estado de cuenta para trabajadores y Centros de Trabajo.

Mejoras en los Procesos de Cobranza

A partir del diciembre de 2010, se realizaron mejoras al proceso para la reinstalación de créditos o reanudación de descuentos de clientes que perdieron su relación laboral y que tienen créditos pendientes de pago con el Instituto. A partir de esa fecha se realizan consultas masivas a las bases de datos de seguridad social que administra la empresa PROCESAR. En el ejercicio 2011, se localizaron por este medio a trabajadores con un total de 360 mil 169 créditos con saldo por 2,185.1 millones de pesos.

También se concluyeron nuevos desarrollos que coadyuvan a la gestión de la recuperación de créditos con los Centros de Trabajo y a agilizar el análisis del comportamiento de los créditos, así como diversas mejoras operativas que incrementan la eficiencia de los procesos de cobranza. Destacan los siguientes:

- Nueva presentación del estado de cuenta de trabajadores para consulta en línea,

que les permite obtener de manera sencilla la información de sus créditos, su saldo al día y al mes, así como el comportamiento histórico del crédito.

- Actualización y mejora al reporte denominado Pagos y Reembolsos, que permite al personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza realizar análisis detallado de créditos de cualquier acreditado de forma ágil y sencilla, además de reducir en forma considerable la atención para aclaraciones o quejas.
- Se ha continuado con las mejoras al proceso de aplicación de cédulas, lo cual ha permitido que aquellas que son pagadas por los Centros de Trabajo y cerradas por las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza sean aplicadas diariamente en tiempo y forma. Lo anterior ha conllevado a una mayor eficacia y eficiencia para la generación de las emisiones subsecuentes, misma que ha permeado en una disminución considerable de atención a quejas de Centros de Trabajo y trabajadores.

Por otra parte, en coordinación con la Contaduría General y la Dirección de Tecnologías de Información se concluyó la sistematización de los procesos de cierre de mes, con la finalidad de que la información de cada cierre sea emitida y reportada desde el CREDERE, así como contar con información oportuna para la toma de decisiones y evitar su integración en forma manual, que pudiese traducirse principalmente en errores en el manejo de cifras. Los procesos que conforman la automatización del cierre mensual son los siguientes:

- Cálculo de incumplimientos.
- Categorización de cartera.
- Pago sostenido de créditos.
- Criterio de registro con Centro de Trabajo
- Devengamiento.
- Cálculo de reservas.
- Castigo de cartera.
- Contabilización mediante interfaz CREDERE-SAP con criterio natural.

3.6. Centro de Atención Telefónica (CAT)

En 2011 se reflejó un aumento en las llamadas atendidas a través del CAT con un porcentaje del 7.40 por ciento, comparado con el mismo período de 2010.

DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS							
Tipo	2010			2011			Variación 2011 vs. 2010
	Atendidas		Total	Atendidas		Total	
	Agente	IVR		Agente	IVR		
Consultas	646,837	92,861	739,698	692,880	101,537	794,417	7.40%

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

El mayor porcentaje de llamadas de consulta que realizan los clientes es para consultar su crédito disponible, saldo deudor, activación de tarjeta, e información del crédito en efectivo, y de clientes potenciales son para obtener información de crédito disponible, requisitos, documentación y ubicación de alguna sucursal, lo cual muestra que la tendencia actual en llamadas al CAT de clientes del INFONACOT continua centrándose en el ejercicio.

Adicionalmente, el CAT realiza llamadas para evaluar el impacto de las campañas institucionales a través de encuestas y valida las referencias de trabajadores que han adquirido su tarjeta FONACOT, entre otras, y finalmente brinda apoyo en la cobranza a

trabajadores para invitarlos a liquidar o reestructurar sus créditos con saldo deudor.

LLAMADAS DE COBRANZA

Periodo	2010			2011		
	Llamadas Realizadas	Clientes Contactados	Porcentaje de Llamadas Contactadas	Llamadas Realizadas	Clientes Contactados	Porcentaje de Llamadas Contactadas
Enero	92,828	18,788	20.2	118,361	32,270	27.26
Febrero	89,821	19,052	21.2	106,957	33,347	31.18
Marzo	118,753	21,329	18.0	67,709	16,081	23.75
Abril	148,796	26,325	17.7	206,056	18,892	9.17
Mayo	86,285	16,327	18.9	36,779	15,491	42.12
Junio	52,755	8,210	15.6	329,015	8,685	2.64
Julio	89,719	28,396	31.6	36,295	10,135	27.92
Agosto	93,589	31,381	33.5	27,933	8,053	28.83
Septiembre	107,818	28,820	26.7	21,145	6,403	30.28
Octubre	82,872	31,325	37.8	31,248	8,832	28.26
Noviembre	132,553	34,778	26.2	82,548	14,257	17.27
Diciembre	139,784	20,512	14.7	66,424	22,727	34.22
TOTAL	1,235,573	285,243	23.1	1,130,470	195,173	17.26

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Evaluación de Satisfacción Ciudadana de los 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 la calidad de los trámites (afiliación, autorización, afiliación de centros de trabajo, afiliación de establecimientos comerciales, reembolsos, reestructura y cancelación de créditos), y la atención del personal en sucursales con una satisfacción elevada, mayor al 80 por ciento.

Encuesta de Bienvenida (post-venta)

A partir de febrero de 2011, se implementó la realización de una llamada de post-venta a clientes con reciente ejercicio de créditos en efectivo, con el objeto de validar la veracidad de los datos registrados de contacto y conocer en qué se utilizó el crédito.

Se realizaron 5,630 encuestas durante el período febrero a diciembre de 2011 con una muestra representativa a nivel nacional, a un nivel de confianza del 95 por ciento y un margen de error de ± 3.88 por ciento arrojando los siguientes resultados:

USO DEL CRÉDITO EN EFECTIVO

Programa Institucional	Promedio Ponderado
Pago de deuda	37.3
Remodelar/Ampliar el hogar	25.2
Colegiaturas/Uniformes/Útiles escolares	8.1
Adquisición/Reparación de automóvil	6.3
Viajes o eventos	4.0
Pago de atención médica	3.3
Muebles/Electrodomésticos/Línea blanca	6.0
Pago de servicios	3.0
Otros	4.2
No contesto/No específico	2.5
Total general	100.0

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Atención a Clientes

Se continuó con la atención de quejas, consultas y sugerencias de los clientes, en el Área de Atención a Clientes. Durante 2011 se recibieron 670 quejas, a las que se les ha dado

seguimiento hasta su solución total, 119 consultas, las cuales fueron aclaradas y 34 sugerencias que fueron analizadas.

Sociedad de Información Crediticia

En septiembre de 2011, el INFONACOT inicio con el reporte de historial crediticio de los trabajadores en las Sociedades de Información Crediticia (SIC), Buró y Círculo de Crédito, por lo que en noviembre se empezaron a recibir las impugnaciones de los clientes INFONACOT a través de las herramientas de las SIC. Al corte del 31 de diciembre de 2011, se recibieron 658 impugnaciones, 654 a través de Buró de Crédito y cuatro de Círculo de Crédito. Todos los dictámenes han sido favorables para el INFONACOT, es decir, no se detecta error en la información que éste proporciona a las SIC.

IMPUGNACIONES DE CLIENTES POR INFORMACIÓN EN BURÓ Y CÍRCULO DE CRÉDITO
(Al 31 de diciembre de 2011)

Tipo de Impugnación	Impugnaciones	Porcentaje
Eliminar domicilio	249	38
Eliminación de crédito que no reconoce	210	32
Nombre incorrecto	72	11
RFC incorrecto	64	10
Datos incorrectos en saldos	38	6
Fecha de nacimiento incorrecta	23	3
CURP incorrecto	2	0.3
Total	658	100

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

4. Estructura Financiera

4.1. Situación Presupuestal

El presupuesto original para el gasto corriente autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) al Instituto FONACOT para el ejercicio 2011, fue por 1,182.4 millones de pesos, 11.0 por ciento mayor al presupuesto del período anterior. En la formulación del presupuesto fueron considerados prioritariamente recursos inherentes a la administración del crédito, tales como: la estructura organizacional, centro de atención telefónica, tarjeta electrónica, servicios de tecnología de información, consulta de bases de datos, campaña publicitaria y viáticos para actividades de promoción y supervisión.

PRESUPUESTO DE GASTO CORRIENTE

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto		Variación	
	2010	2011	Monto	Porcentaje
Servicios Personales	505.9	593.3	87.4	17.3 ^{1/}
Gastos de Operación	523.4	588.1	64.7	12.4
Otras Erogaciones	35.8	1.0	-34.8	-97.2 ^{1/}
Total	1,065.1	1,182.4	117.3	11.0

Fuente: Subdirección General de Administración

1/ La variación incluye la reagrupación de la partida presupuestaria de liquidaciones laborales, conforme con el Clasificador por Objeto del Gasto 2011, del capítulo de servicios generales al capítulo de servicios personales.

Presupuesto Modificado

El presupuesto del gasto corriente fue modificado de 1,182.4 millones de pesos a 1,179.3 millones de pesos, al aplicar reducciones por 3.1 millones de pesos, de las cuales 1.3 millones de pesos corresponden a la adecuación de la estructura organizacional que significó la cancelación neta de siete plazas, y 1.8 millones de pesos corresponden a las disposiciones

del Programa Nacional de Reducción de Gasto Público (PNRGP), establecidas por la SHCP.

PRESUPUESTO MODIFICADO 2011

(Millones de pesos)

Concepto	Original	Reducciones	Modificado
Servicios Personales	593.3	1.3	592.0
Gasto de Operación	588.1	1.8	586.3
Otras Erogaciones	1.0	0.0	1.0
Total	1,182.4	3.1	1,179.3

Fuente: Subdirección General de Administración

Ejercicio Presupuestal

El gasto corriente ejercido fue por 925.9 millones de pesos, 21.5 por ciento menor respecto al presupuesto programado por 1,179.3 millones de pesos. La variación se explica por el ejercicio de recursos bajo criterios de racionalidad en función de las necesidades inherentes a la administración del crédito, así como por ahorros del programa de racionalización del gasto.

El Instituto FONACOT ha mantenido su compromiso a las disposiciones de austeridad, racionalidad y disciplina en el manejo de los recursos, implementando esquemas estructurales que permiten apuntalar su apego y cumplimiento. En lo interno se emitieron medidas para reducir y mejorar la calidad del gasto para el ejercicio fiscal 2011, con base en las disposiciones de austeridad y ahorro contenidas en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2011 (PEF) y en el Programa Nacional de Reducción de Gasto Público, con el propósito de promover esquemas de racionalidad y reducir el gasto al mínimo necesario para atender el objetivo y las metas del programa institucional de otorgamiento y recuperación de crédito a los trabajadores.

EJERCICIO PRESUPUESTAL

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto Modificado	Gasto Real	Variación	
			Monto	Porcentaje
Servicios Personales	592.0	542.5	49.5	8.4
Gasto de Operación	586.3	382.9	203.4	34.7
Otras Erogaciones	1.0	0.5	0.5	50.0
Total	1,179.3	925.9	253.4	21.5

Fuente: Subdirección General de Administración

Servicios Personales

Los recursos presupuestarios para servicios personales están orientados al desempeño y mejora en la calidad del programa de otorgamiento y recuperación del crédito a trabajadores.

El gasto realizado fue por 542.5 millones de pesos, 8.4 por ciento menor respecto a lo programado; la variación por 49.5 millones de pesos principalmente corresponde a ahorros en el ejercicio de la plantilla ocupacional, la cual se ejerce de manera mesurada en función de los escenarios de operación del Instituto FONACOT. El detalle de la plantilla ocupada durante el ejercicio 2011 se describe en el apartado de Estructura Administrativa.

Asimismo, en materia de seguros de vida y de gastos médicos mayores, se obtuvieron ahorros del orden del 50 por ciento en relación con lo previsto, derivado de contrataciones realizadas por licitación pública.

El gasto incluye el pago de las remuneraciones acordes con el tabulador autorizado, el incremento salarial de 3.5 por ciento, estímulos al personal operativo, provisiones para

prestaciones de fin de año y enteros fiscales. En apego a las disposiciones de austeridad contenidas en el PEF, no se otorgó incremento salarial a los servidores públicos de mando.

Gastos de Operación y Otras Erogaciones

El monto ejercido en los conceptos que conforman los gastos de operación y otras erogaciones, ascendió a 383.4 millones de pesos, la variación por 203.9 millones de pesos es 34.7 por ciento inferior al presupuesto y corresponde a los siguientes conceptos principales:

El gasto fue ejercido bajo criterios de austeridad y racionalidad en función de las necesidades de la operación sustantiva de administración del crédito, lo que redundó en menores erogaciones en conceptos asociados con los niveles de otorgamiento y de recuperación, mediante esquemas de automatización a través de la tarjeta electrónica, y del crédito en efectivo que se realiza por transferencia electrónica a la cuenta bancaria del trabajador acreditado, así como la mejora a los procesos de originación y de recuperación de cartera, utilizando servicios de consulta a bases de datos de organismos de seguridad social, y la mejora en el estándar de pago de 30 días a 48 horas hábiles a los Establecimientos Comerciales afiliados.

Se obtuvieron ahorros en las adquisiciones consolidadas con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), así como por la aplicación de esquemas de servicios integrales y plurianuales, que se muestran en el apartado del Programa Anual de Adquisiciones.

En servicios de apoyo para la administración del crédito, como centro de atención telefónica, servicio postal, traslado de valores, guarda de documentos, gastos de viáticos y transportación para actividades de promoción, supervisión y capacitación, el ahorro fue por 24.7 millones de pesos, equivalente al 37.8 por ciento del presupuesto.

Los recursos para asesorías y consultorías se han priorizado para los servicios de auditoría externa, logrando un ahorro del 64.7 por ciento, equivalente a 2.8 millones de pesos respecto al presupuesto programado.

La contratación de servicios integrales con esquemas plurianuales inclusive, han permitido ahorros en materia de servicios informáticos, comunicaciones, software e impresión, así como la implementación del sistema informático GRP para automatizar la gestión de administración y finanzas; en tales conceptos el gasto fue 20.4 por ciento menor al presupuesto, y representó ahorros por 35.9 millones de pesos.

Como parte de los esquemas de modernización y eficiencia operativa, el gasto de operación incluye un servicio de consulta a bases de datos de organismos de previsión social, para mejora de la originación y recuperación del crédito; lo cual disminuyó el gasto previsto para servicios externos de cobranza en 61.8 millones de pesos, equivalente al 55.0 por ciento del presupuesto asignado.

En materia de publicidad, conforme con la estrategia de promoción del crédito, el gasto fue ejercido durante el segundo semestre, una vez concluidos los comicios electorales, por 42.2 millones de pesos, 1.1 por ciento menor a lo presupuestado.

En los servicios básicos y mantenimientos, el ahorro fue de 18.8 millones de pesos, 38.6 por ciento respecto al presupuesto, derivado del plan de racionalización del gasto y de la

aplicación de las disposiciones de austeridad, sin afectar las metas operativas del crédito.

Programa Nacional de Reducción del Gasto Público (PNRGP)

Con base en el Programa Nacional de Reducción de Gasto Público 2010-2012, durante el proceso de formulación del proyecto de presupuesto para el ejercicio fiscal 2011, la SHCP incorporó reducciones en el techo presupuestario por los siguientes conceptos:

- Servicios personales, reducción por 2.4 millones de pesos, que comprende:
 - Cancelación de tres plazas, equivalentes al 1.5 por ciento de las plazas de estructura con nivel de subdirector de área.
 - Cancelación de tres plazas, equivalentes al 2.5 por ciento de la estructura de la Subdirección General de Administración.
- Gasto de Operación, reducción por 1.8 millones de pesos, integrado por combustibles, asesorías, certificación de procesos, mantenimientos de inmuebles y de vehículos, congresos, pasajes y viáticos.

Adicionalmente, durante el ejercicio fue aplicada una reducción al presupuesto autorizado por 1.8 millones de pesos, a los mismos conceptos de gasto, como complemento de las disposiciones del PNRGP.

Inversión Física

El ejercicio de los recursos para la Inversión Física se realizó con apego a las disposiciones contenidas en el PEF y en el PNRG, por un monto de 3.9 millones de pesos y se ejerció principalmente en equipo de transporte para actividades de promoción y supervisión del crédito, así como en equipos de aire acondicionado para oficinas estatales y de plaza.

INVERSIÓN FÍSICA (Millones de pesos)

Concepto	Ejercicio 2011			
	Presupuesto	Gasto Real	Variación	
			Monto	Porcentaje
Bienes muebles	9.4	3.9	5.5	58.5
Obra pública	1.6	0.0	1.6	100.0
Total	11.00	3.9	7.1	64.5

Fuente: Subdirección General de Administración

4.2. Sistema de Evaluación del Desempeño

Evolución del Gasto Programable

PTR Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

EVOLUCIÓN DEL GASTO PROGRAMABLE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

(Millones de pesos con un decimal)

CONCEPTO	PRESUPUESTO ANUAL			VARIACIÓN EJERCIDO/PROGRAMADO		SEMÁFORO		AVANCE EN % CONTRA MODIFICADO (6) = (3) / (2)
	ORIGINAL (1)	MODIFICADO (2)	EJERCIDO (3)	ABSOLUTA (4) = (3) - (2)	RELATIVA (5) = (4) / (2)	MENOR GASTO	MAYOR GASTO	
I.- GASTO CORRIENTE	1,182.3	1,179.2	925.9	-253.3	-21.5			78.5
SERVICIOS PERSONALES	593.3	592.0	542.5	-49.5	-8.4			91.6
MATERIALES Y SUMINISTROS	12.3	12.3	10.8	-1.5	-12.2			87.8
SERVICIOS GENERALES	575.7	573.9	372.1	-201.8	-35.2			64.8
OTRAS EROGACIONES	1.0	1.0	0.5	-0.5	-50.0			50.0
II.- GASTO DE CAPITAL	8,150.9	8,150.9	7,313.8	-837.1	-10.3			89.7
INVERSIÓN FÍSICA	11.0	11.0	3.9	-7.1	-64.5			35.5
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	9.4	9.4	3.9	-5.5	-58.5			41.5
OBRAS PÚBLICAS	1.6	1.6	0.0	-1.6	-100.0			0.0
OTRAS EROGACIONES								
INVERSIÓN FINANCIERA	8,139.9	8,139.9	7,309.9	-830.0	-10.2			89.8
III.- OPERACIONES AJENAS NETAS	0.0	0.0	0.0	0.0				
TERCEROS RECUPERABLES				0.0				
IV.- TOTAL DEL GASTO	9,333.2	9,330.1	8,239.7	-1,090.4	-11.7			88.3

Fuente: Subdirección General de Administración

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

Gasto corriente.- El gasto corriente fue 21.5 por ciento menor respecto al presupuesto modificado, derivado del ejercicio de los recursos bajo criterios de racionalidad en función de las necesidades inherentes a la administración del crédito para los trabajadores, así como por ahorros obtenidos en el programa de racionalización del gasto.

Gasto de Capital.- Lo erogado fue por 3.9 millones de pesos, ejercidos con apego a las disposiciones de austeridad, principalmente en equipo de transporte para actividades de promoción y supervisión del crédito, así como en equipos de aire acondicionado para oficinas estatales y de plaza.

Inversión Financiera.- Representa el monto ejercido en el financiamiento a los trabajadores, y fue 10.1 por ciento inferior a lo programado; refleja el proceso de recuperación económica en el país sobre el crédito al consumo en general, así como el desempeño del crédito en efectivo implementado a partir del segundo semestre del ejercicio anterior.

Avance del Gasto por Programa Presupuestario

P7R NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

AVANCE DEL GASTO PÚBLICO POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO

PERIODO A EVALUAR DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2011

(Millones de pesos con un decimal)

AI	PP*	APERTURA PROGRAMÁTICA (DENOMINACIÓN DE LOS PROGRAMAS)	PRESUPUESTO ANUAL MODIFICADO	GASTO CORRIENTE		GASTO DE CAPITAL		GASTO TOTAL		VARIACIÓN		SEMAFORO	
				PROGRAMADO	EJERCIDO	PROGRAMADO	EJERCIDO	PROGRAMADO	EJERCIDO	ABSOLUTA	RELATIVA	Menor GASTO	Mayor GASTO
009	E009	CREDITOS A TRABAJADORES EN ACTIVO	1,096.2	1,096.2	846.8	11.0	3.9	1,107.2	850.8	-256.4	-23.2%		
002	M001	ACTIVIDADES DE APOYO ADMINISTRATIVO	57.5	57.5	54.4	0.0	0.0	57.5	54.4	-3.1	-5.4%		
001	O001	ACTIVIDADES DE APOYO A LA FUNCIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO	25.7	25.7	24.7	0.0	0.0	25.7	24.7	-1.0	-3.9%		
T O T A L			1,179.4	1,179.4	925.9	11.0	3.9	1,190.4	929.9	-260.5	-21.9%		
TOTAL PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS "E" (PRESTACION DE SERVICIOS PÚBLICOS)			1,096.2	1,096.2	846.8	11.0	3.9	1,107.2	850.8	-256.4	-23.2%		
% TPP** "E" vs TOTAL			92.9	92.9	91.5	100.0	100.0	93.0	91.5	-1.5	-1.6%		

Fuente: Subdirección General de Administración

Los recursos presupuestales se ejercieron prioritariamente en el programa otorgamiento de crédito a trabajadores en activo, que representó el 91.5 por ciento de lo erogado, en tanto que los programas de apoyo administrativo y de actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno, representaron el 8.5 por ciento.

P7R Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

INDICADORES DE DESEMPEÑO POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO

PROGRAMA PRESUPUESTARIO (Pp) Y CLAVE 1/	INDICADOR			UNIDAD DE MEDIDA	META				SEMAFORO
	TIPO	NOMBRE	DEFINICION		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	DE ENERO A DICIEMBRE 2011		PORCENTAJE DE AVANCE	
						PLANEADA	REALIZADA		
Pp CON INDICADORES SELECCIONADOS EN EL PEF								0.0%	
NO SELECCIONADOS EN EL PEF 2/									
Fin	Absoluto	Personas beneficiadas	Avance mensual de personas beneficiadas	Persona	Mensual	4,523,600.0	4,438,067.0	98.1%	
Propósito	Absoluto	Monto de crédito otorgado	Avance en el monto de crédito otorgado como medida de las metas establecidas.	Millones de pesos	Mensual	6,060.0	7,025.0	115.9%	
Componente	Absoluto	Créditos ejercidos	Avance del número de créditos otorgados como medida de las metas establecidas.	Crédito	Mensual	1,052,000.0	1,137,966.0	108.2%	
Actividad	Absoluto	Trabajadores Afiliados.	Avance en el nivel de afiliación de nuevos trabajadores.	Trabajador	Mensual	228,389.0	208,036.0	91.1%	

Fuente: Subdirección General de Administración

Indicadores de Desempeño

Durante el año fueron ejercidos 1,137,966 créditos por 7,025.4 millones de pesos, que representaron un cumplimiento del 115.9 por ciento de la meta, en beneficio de 4,438,067 personas.

Cumplimiento de Metas de los Indicadores de Desempeño que conforman la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

P7R Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Avance del Gasto por Programa Presupuestario (Pp) y Cumplimiento de Metas de los Indicadores de Desempeño que conforman su Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Programa Presupuestario Seleccionado ¹:

(Millones de Pesos con un decimal)

AI	CLAVE Pp	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA	EJERCIDO 2010	PRESUPUESTO ANUAL 2011 MODIFICADO	DE ENERO A DICIEMBRE 2011		VARIACIÓN		SEMÁFORO	
					PRESUPUESTO PROGRAMADO	PRESUPUESTO EJERCIDO	ABS.	REL.	MENOR GASTO	MAYOR GASTO
009	E	009 Créditos a trabajadores en activo	822.7	1,107.2	1,107.2	850.8	-256.4	-23.2		

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

NIVEL DE OBJETIVO	TIPO	INDICADORES DE DESEMPEÑO		UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	PERIODO Y VALOR DE LA LINEA BASE	META		DIFERENCIA ABSOLUTA	SEMÁFORO
		NOMBRE	DEFINICIÓN				ENERO - DICIEMBRE 2011 PLANEADA	REALIZADA		
Fin	Absoluto	Personas beneficiadas por el crédito FONACOT.	Avance mensual de personas beneficiadas	Persona	Mensual	2009 2'450,187	4,523,600	4,438,067	-85,533	
Propósito	Absoluto	Monto de crédito otorgado	Avance en el monto de crédito otorgado como medida de las metas establecidas.	Millones de pesos	Mensual	2009 3,642	6,060	7,025	965	
Componente	Absoluto	Créditos ejercidos	Avance del número de créditos otorgados como medida de las metas establecidas.	Crédito	Mensual	2009 569,811	1,052,000	1,137,966	85,966	
Actividad	Absoluto	Trabajadores Afiliados.	Avance en el nivel de afiliación de nuevos trabajadores.	Trabajador	Mensual	2009 168,719	228,389	208,036	-20,353	

Fuente: Subdirección General de Administración

Fin (Personas beneficiadas por el crédito FONACOT).- De un total programado de 4,523,600 personas beneficiadas en el ejercicio se alcanzo la cifra de 4,438,067 equivalente al 98.1 por ciento, conforme con la demanda moderada de créditos.

Propósito (Monto de crédito otorgado).- La meta alcanzada en el ejercicio respecto a lo programado fue de 115.9 por ciento, al financiar 7,025.4 millones de pesos, debido principalmente a la aceptación del programa de crédito en efectivo, derivado de las mejoras efectuadas en dicho programa.

Componente (Créditos ejercidos).- En el ejercicio se colocaron 1,137,966 créditos ejercidos, lo que representa un cumplimiento del 108.2 por ciento de la meta.

Actividad (Trabajadores afiliados).- Durante el ejercicio de 2011 se observó un mayor otorgamiento de créditos en trabajadores recurrentes por lo que el cumplimiento de la meta programada de trabajadores afiliados nuevos se cumplió al 91.1 por ciento.

4.3. Situación Financiera

INSTITUTO FONACOT
ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010
(Millones de pesos)

CONCEPTO	2011		2010		Variaciones	
	\$	%	\$	%	\$	%
Intereses de Operación	1,170.4	46.2%	866.1	50.2%	304.3	35.1%
Por créditos al consumo	1,170.4	46.2%	866.1	50.2%	304.3	35.1%
Comisiones Cobradas	92.0	3.6%	138.1	8.0%	(46.1)	-33.4%
A Distribuidores	92.0	3.6%	138.1	8.0%	(46.1)	-33.4%
Otros Ingresos de Operación	1,268.6	50.1%	721.5	41.8%	547.1	75.8%
Comisiones por apertura	269.0	10.6%	195.5	11.3%	73.5	37.6%
Recuperaciones	472.2	18.7%	195.4	11.3%	276.8	141.7%
Revalorización del certificado subordinado	285.6	11.3%	298.0	17.3%	(12.4)	-4.2%
Beneficios y Prod. Diversos	241.8	9.6%	32.6	1.9%	209.2	641.7%
Total de Ingresos de Operación	2,531.0	100.0%	1,725.7	100.0%	805.3	46.7%
Costo por Intermediación Financiera	238.7	13.7%	259.0	15.0%	(20.3)	-7.8%
Intereses por Intermediación Financiera	212.5	8.4%	225.4	13.1%	(12.9)	-5.7%
Comisiones por Intermediación Financiera	26.2	1.0%	33.6	1.9%	(7.4)	-22.0%
Resultado después de intermediación	2,292.3	131.6%	1,466.7	85.0%	825.6	56.3%
Gastos de operación	1,742.0	68.8%	1,390.0	80.5%	352.0	25.3%
Emolumentos y Otras Prestaciones al personal	544.7	21.5%	455.9	26.4%	88.8	19.5%
Otros gastos de Administración	415.1	16.4%	392.7	22.8%	22.4	5.7%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	756.8	29.9%	515.1	29.8%	241.7	46.9%
Estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro	3.1	0.1%	1.3	0.1%	1.8	138.5%
Depreciaciones y Amortizaciones	22.3	0.9%	25.0	1.4%	(2.7)	-10.8%
Resultado de Operación	550.3	21.7%	76.7	4.4%	473.6	617.5%
Ingresos Financieros	23.3	0.9%	30.8	1.8%	(7.5)	-24.4%
Sobre inversiones en valores	23.3	0.9%	30.8	1.8%	(7.5)	-24.4%
Resultado Neto	573.6	22.7%	107.5	6.2%	466.1	433.6%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Análisis de los Resultados del Ejercicio

Los ingresos por intereses asociados a la cartera de crédito al cuarto trimestre de 2011 ascienden a 1,170.4 millones de pesos, reflejando un incremento de 304.3 millones de pesos que representa un aumento del 35.1 por ciento respecto al acumulado a diciembre de 2010, derivado principalmente de una mayor colocación de créditos en un 43 por ciento, principalmente con motivo de la importante aceptación que tiene el producto de “crédito en efectivo” iniciado en julio de 2010. La participación de este producto en el total de la colocación en 2011 es de 58.3 por ciento, mientras que para 2010 fue de 28.8 por ciento.

Las comisiones cobradas a distribuidores fueron inferiores en un 33.4 por ciento respecto al mismo período de 2010, derivado de una disminución en la colocación del crédito tradicional en un 19 por ciento, así como por el efecto de una reducción de 1.5 puntos porcentuales en la comisión a partir de julio de 2011, para fomentar la colocación a través de los establecimientos comerciales afiliados.

Las comisiones por apertura de créditos al 31 de diciembre de 2011 presentan un aumento del 37.6 por ciento en relación con diciembre de 2010, lo cual se explica principalmente por un mayor reconocimiento derivado de mayor colocación de crédito y de mayores cesiones de cartera durante este período. Cabe señalar que las comisiones por apertura se registran como un crédito diferido, que se reconoce en los resultados en relación con la vida del crédito o al momento de su enajenación. A Diciembre 2011 y 2010, los créditos diferidos por este concepto presentan saldos de 49.5 millones de pesos y 27.8 millones de pesos, respectivamente.

En el rubro de recuperaciones se presenta un incremento de 276.8 millones de pesos, motivado fundamentalmente por la recuperación de cartera en cuentas de orden y, por reconocimiento de cartera castigada que cuenta con centro de trabajo y presenta pago sostenido, de trabajadores reubicados a través del esquema PROCESAR.

En el rubro de beneficios y productos diversos se observa un incremento de 209.2 millones de pesos, motivado fundamentalmente por un proceso de depuración de saldos acreedores de cartera por un monto de 213.0 millones de pesos, reconocidos en el mes de abril de 2011.

En 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 observa un decremento de 12.4 millones de pesos. Esto se deriva principalmente del resultado positivo por mayores cesiones de cartera durante el período 2011, compensado por el efecto de la liquidación anticipada de la emisión CB 06-2, emisión de largo plazo con vencimiento en agosto 2018, que en abril 2011 le fue posible instrumentar al Instituto y lo cual representará importantes ahorros y le permite hacer un uso más eficiente de sus activos.

El costo por intermediación financiera a diciembre 2011, presentó un decremento del 7.8 por ciento debido primordialmente a la disminución en el monto promedio dispuesto en un 7.6 por ciento, compensado con un mayor costo de deuda al pasar de 5.5 por ciento en 2010 a un 5.7 por ciento en el mismo período de 2011, variación que deriva principalmente del costo de la cobertura SWAP contratada en julio de 2010 para la emisión quirografaria a largo plazo.

El rubro de servicios personales presenta una variación de 88.8 millones de pesos que representa un 19.5 por ciento de crecimiento en comparación con el mismo período del año anterior, de los cuales únicamente el 8.8 por ciento se deben al incremento salarial y a ocupación de la plantilla. La revisión salarial 2011 fue del 3.5 por ciento para el personal operativo y se presentó un crecimiento del 8.7 por ciento en las plazas ocupadas, al pasar de 1,018 en 2010 a 1,107 en 2011, con el objeto de fortalecer las áreas sustantivas de las oficinas regionales, ante el significativo aumento en la colocación de crédito.

El crecimiento del 10.7 por ciento restante, se explica por cambios en criterios de registro y situaciones de única vez, conforme con lo siguiente; i) estímulos de productividad al personal operativo y otros conceptos asociados que muestran una variación de 20.0 millones de pesos equivalentes al 4.4 por ciento; ii) al reconocimiento del ISR por el seguro de separación individualizado que se determinaba y enteraba al momento de la separación del servidor público y en el ejercicio 2011 se reconoce el efecto acumulado por dicho impuesto, el cual asciende a 8.2 millones de pesos equivalentes al 1.8 por ciento, iii) cambio de política de

registro en 2011 reconociendo las nóminas catorcenales por el período devengado en lugar de cuando se realiza el flujo de efectivo, lo que impactó a los resultados de 2011 en 5.8 millones de pesos equivalentes al 1.3 por ciento y, iv) a otros gastos, principalmente por reclasificaciones del rubro de gastos de administración que de acuerdo con el clasificador por objeto del gasto, a partir de 2011 se registran en el capítulo de servicios personales, y que reportan una variación de 14.8 millones de pesos equivalentes al 3.2 por ciento.

Los gastos de administración a diciembre 2011, presentan un incremento del 5.7 por ciento respecto a 2010, originado principalmente en gastos de honorarios por procesos de cómputo, telecomunicaciones para el centro de atención telefónica y la consulta a las base de datos de PROCESAR, gastos de publicidad y otros servicios. En contraste, en otras partidas de gasto se han generado economías como en subcontratación de servicios, gastos de conservación y reparación de equipo, entre otros.

A partir de octubre 2011, el Instituto adoptó una política más conservadora para la constitución de reservas preventivas de la cartera de crédito de acuerdo con lo siguiente:

Número de Períodos de Incumplimiento	Porcentaje de Reservas Preventivas Anterior	Porcentaje de Reservas Preventivas Actual
0	0.50	0.50
1	10.00	10.00
2	45.00	45.00
3	65.00	65.00
4	75.00	75.00
5	80.00	100.00
6	85.00	100.00
7	90.00	100.00
8	95.00	100.00
9 o más	100.00	100.00

Fuente: Subdirección General de Finanzas

En este sentido las reservas presentan un incremento total de 241.7 millones de pesos, lo que representa el 46.9 por ciento respecto al año anterior. Ello deriva principalmente de la constitución de reservas adicionales por 165.2 millones de pesos, la adopción de la nueva política de constitución de reservas mostrada en el cuadro anterior con un efecto de 26.7 millones de pesos y el crecimiento restante, se explica por un crecimiento del 34.2 por ciento en la cartera vigente promedio en comparación con el promedio del año anterior, la cual observó un mejor desempeño.

Las reservas adicionales a las requeridas por la calificación de cartera se constituyeron para mantener una sana relación entre la reserva y la cartera vencida tal como se observa actualmente en las sanas prácticas bancarias que contemplan un enfoque de pérdida esperada.

Como se ha informado, lo anterior se ha logrado por la mejora en los estándares de originación del crédito y en los mecanismos de recuperación, en donde destacan los programas encaminados a mejorar la cobranza a través de reinstalaciones a Centros de Trabajo, utilizando las bases de datos de PROCESAR, así como de los programas de liquidación anticipada de los créditos de trabajadores que pierden su empleo y desean beneficiarse de una quita.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

Por su parte, los ingresos financieros por inversiones en valores, presentan un decremento de 7.5 millones de pesos que representa un 24.4 por ciento debido primordialmente a la disminución en el capital promedio invertido en un 29.1 por ciento, y una disminución en las tasas de rendimiento en un 2.7 por ciento, motivada por una leve baja en las tasas de referencia de mercado durante este período.

Como resultado neto y como consecuencia de los conceptos antes señalados, al cierre de 2011 se presenta una utilidad neta de 573.6 millones de pesos, en tanto que en el mismo período de 2010 ascendió a 107.5 millones de pesos.

INSTITUTO FONACOT BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 Y 2010 (Millones de pesos)

CONCEPTO	2011	2010	Variaciones	
			\$	%
Caja Y Bancos	22.1	37.5	(15.4)	-41.1%
Otras Disponibilidades	10.9	8.4	2.5	29.8%
Inversiones en Valores	129.5	110.5	19.0	17.2%
Caja e Inversiones	162.5	156.4	6.1	3.9%
Cartera Vigente	2,296.1	1,657.3	638.8	38.5%
Cartera Vencida	127.6	1,033.6	(906.0)	-87.7%
Cartera Total	2,423.7	2,690.9	(267.2)	-9.9%
Estimación Para Castigo de Créditos	(449.0)	(1,113.6)	664.6	-59.7%
Cartera Neta	1,974.7	1,577.3	397.4	25.2%
Certificado subordinado	0.1	150.6	(150.5)	-99.9%
Beneficios por recibir	642.1	628.8	13.3	2.1%
Deudores Diversos	872.6	1,099.0	(226.4)	-20.6%
Préstamos al Personal	91.4	65.0	26.4	40.6%
Otros Activos	1,606.2	1,943.4	(337.2)	-17.4%
Mobiliario y Equipo	168.0	165.9	2.1	1.3%
Depreciación Acumulada	(133.1)	(121.0)	(12.1)	10.0%
Muebles e Inmuebles Adjudicados	0.2	0.2	-	0.0%
Inmuebles	203.7	205.2	(1.5)	-0.7%
Cargos Diferidos	41.4	41.6	(0.2)	-0.5%
Activos Fijos y Diferidos	280.2	291.9	(11.7)	-4.0%
TOTAL DE ACTIVOS	4,023.6	3,969.0	54.6	1.4%
Acreedores	384.5	506.0	(121.5)	-24.0%
Financiamientos Bancarios y Bursátiles	1,955.5	1,955.5	-	0.0%
Cuentas por Pagar a Distribuidores	25.6	379.5	(353.9)	-93.3%
Total Acreedores	2,365.6	2,841.0	(475.4)	-16.7%
Provisiones para Impuestos	102.7	148.9	(46.2)	-31.0%
Otras Obligaciones	100.0	87.9	12.1	13.8%
Reservas del Personal	132.9	74.0	58.9	79.6%
Inversiones Reservas del Personal	(132.9)	(73.5)	(59.4)	80.8%
Pasivos del Plan (Obligaciones Laborales)	41.4	68.7	(27.3)	-39.7%
Créditos Diferidos	58.5	33.4	25.1	75.1%
Rvas. Laborales y Otras Provisiones	302.6	339.4	(36.8)	-10.8%
Total de Pasivo	2,668.2	3,180.4	(512.2)	-16.1%
Capital social	676.3	1,743.4	(1,067.1)	-61.2%
Otros conceptos de capital	130.5	130.5	-	0.0%
Resultado en valuación de Instrumentos Fin.	(25.0)	(18.2)	(6.8)	37.4%
Resultado de Ejercicios Anteriores	-	(1,174.6)	1,174.6	-100.0%
Resultado del Ejercicio en Curso	573.6	107.5	466.1	433.6%
Total de Capital Contable	1,355.4	788.6	566.8	71.9%
TOTAL DE PASIVO Y CAPITAL	4,023.6	3,969.0	54.6	1.4%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Análisis Financiero del Balance General

Al cierre de 2011 la cartera vigente presenta un incremento del 38.5 por ciento respecto a 2010, principalmente por el efecto combinado de la colocación de créditos, la cobranza realizada, las cesiones de cartera a los fideicomisos y los traspasos a cartera vencida.

Asimismo, a diciembre de 2011 se incluyen 206.1 millones de pesos de créditos anteriormente castigados, que cuentan con centro de trabajo y presentan pago sostenido, en tanto que a 2010 se tenían 70.9 millones de pesos por este mismo concepto. Esto último, como resultado de una mayor reinstalación utilizando las bases de datos de PROCESAR.

Cabe destacar que la colocación de créditos a 2011 alcanzó un monto de 7,025.4 millones de pesos de capital ejercido, en tanto que en el mismo período del año anterior ascendió a 4,919.9 millones de pesos mostrando un incremento del 43 por ciento, lo anterior como un reflejo del crecimiento sostenido en el volumen de operación del Instituto.

Por otra parte, la cartera vencida disminuyó de manera importante por 906 millones de pesos al cierre de 2011 comparada con 2010, representando un decremento del 87.7 por ciento, fundamentalmente por la adopción de la política de traspasar a cuentas de orden la cartera vencida que se encuentre reservada al cien por ciento, de acuerdo con la autorización del Consejo Directivo a recomendación del Comité de Auditoría, Control y Vigilancia, con lo cual se logra que el Instituto se apegue más a las sanas prácticas bancarias. Con esta nueva política, en el cuarto trimestre de 2011 se realizaron aplicaciones a cuentas de orden por un monto de 604.7 millones de pesos, para llegar a un total anual de 2,222.0 millones de pesos.

Por la adopción de esta política, el índice de cartera vencida sobre la cartera total se ubica en 5.3 por ciento a diciembre de 2011 en comparación con el 38.4 por ciento que se tenía a diciembre 2010, lo cual evitará distorsiones en la información financiera y elimina la percepción de mayor riesgo por mantener en balance cartera antigua totalmente reservada. Asimismo, facilitará la comparación de la información financiera del Instituto a través del tiempo y con otras instituciones.

Como se comentó en el análisis de resultados, el Instituto adoptó una política más conservadora para la constitución de reservas preventivas de la cartera de crédito y 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, al 31 de diciembre de 2011 la reserva representa 3.52 veces la cartera vencida, en tanto que al mismo período de 2010 significaba 1.08 veces. Esta situación ha sido posible gracias a la creación de reservas que de manera conservadora ha venido constituyendo el Instituto, y que al cierre del 2011 presentan un saldo de 312.6 millones de pesos adicionales a las requeridas por la calificación de cartera y resaltan ahora por contar con una base menor de cartera vencida.

Las reservas adicionales a las requeridas por la calificación de cartera se constituyeron para mantener una sana relación entre la reserva y la cartera vencida, como se observa en las sanas prácticas bancarias que contemplan un enfoque de pérdida esperada.

La cartera total administrada, incluyendo la cartera cedida, presentó en 2011 una disminución del 5.8 por ciento en relación con 2010, por el efecto neto del otorgamiento y recuperación de los créditos, así como por la aplicación a cuentas de orden, y se integra como sigue:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

CONCEPTO	Diciembre 2011	Diciembre 2010	Var. en Pesos	Var. Porcentual
Cartera total FONACOT	2,423.7	2,690.9	(267.2)	-9.9
Cartera Cedida	6,367.3	6,644.1	(276.8)	-4.2
Cartera Total Administrada	8,791.0	9,335.0	(544.0)	-5.8

Fuente: Subdirección General de Finanzas

El saldo de la cartera cedida al 31 de diciembre de 2011, asciende a 6,367.3 millones de pesos y presenta una disminución respecto a 2010 de 276.8 millones de pesos equivalente al 4.2 por ciento, por el efecto neto de la cobranza, el devengamiento de intereses, así como por las cesiones y regresos de cartera durante el período. Dicha cartera representa el 72.4 por ciento de la cartera total administrada, comparada con el 71.2 por ciento de 2010.

Como resultado integral de la operación, al 31 de diciembre de 2011 se tienen activos totales por 4,023.6 millones de pesos que presentan un incremento del 1.4 por ciento, en relación con lo reflejado en 2010, fundamentalmente por un decremento en los rubros de certificado subordinado y deudores diversos derivado de los efectos de la liquidación de emisiones estructuradas a través de fideicomisos, todo esto, compensado por los incrementos en cartera ya comentados.

Al 31 de diciembre de 2011, los pasivos totales del Instituto ascienden a 2,668.2 millones de pesos, observándose una disminución de 512.2 millones de pesos respecto a 2010, de la cual se puede destacar la correspondiente a los rubros de cuentas por pagar a distribuidores.

Por lo que respecta a las cuentas por pagar a distribuidores, se observa una disminución del 93.3 por ciento, situación que deriva de un cambio en la política de pago, ya que a partir de julio 2011 el pago a los distribuidores se efectúa a un plazo no mayor de 72 horas de recibir la notificación. Esta medida obedece al objetivo de fomentar la colocación de créditos a través de los establecimientos comerciales afiliados para el producto tradicional y apegarse a los estándares de operación bancaria para liquidación de operaciones con tarjeta.

Los financiamientos bancarios y bursátiles no presentan variación en el saldo respecto a 2010, ya que en ambos períodos se tiene registrada la emisión quirografaria a largo plazo por un monto de 1,950 millones de pesos con vencimiento en abril de 2013.

De acuerdo con las reglas de registro, en el capital contable se refleja el resultado en Valuación de Instrumentos financieros derivado de la cobertura SWAP contratada en abril de 2010 para la emisión quirografaria a largo plazo, por la diferencia entre el nivel concertado contra la expectativa de tasas de referencia de mercado, específicamente TIIE a 28 días, que al 31 de Diciembre de 2011 asciende a una minusvalía de 25 millones de pesos, en tanto que en 2010 ascendía a una minusvalía de 18.2 millones de pesos.

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

Por tanto, el capital contable al 31 de diciembre de 2011 asciende a 1,355.4 millones de pesos, y representa un incremento de 566.8 millones de pesos equivalente al 71.9 por ciento en relación con el obtenido a 2010, por los resultados del período ya comentados.

Es importante señalar que de acuerdo con la recomendación del Comité de Auditoría, Control

y Vigilancia, para una mejor lectura de la estructura de capital, al cierre del ejercicio 2011, se presenta el efecto de la aplicación de los resultados acumulados de ejercicios anteriores al Capital Contribuido (Capital Social) por un monto de 1,067.1 millones de pesos, destacando que con este registro no se ve modificado el monto del capital contable en su conjunto.

4.4. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera

Fuentes de Financiamiento

De conformidad 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 de cartera y así obtener los recursos necesarios para la liquidación de pasivos y dar cumplimiento al endeudamiento neto establecido en la Ley del Instituto, durante el segundo semestre se financiaron las operaciones, de acuerdo con lo siguiente:

Pasivos

Durante el 2011 atendiendo a sus necesidades de fondeo, el Instituto utilizó el financiamiento a través de líneas de crédito contratadas con la banca comercial y la emisión de certificados bursátiles (CEBURES) con base en el programa dual de carácter revolvente de los mismos (por un monto de hasta 5 mil millones de pesos autorizado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores el 26 de abril de 2010).

FINANCIAMIENTO 2011

(Miles de pesos)

Fuente	Monto promedio dispuesto	Costo Ponderado
CBQ Largo plazo	1,950,000.00	6.38%
CBQ Corto plazo	675,000.00	4.76%
Créditos bancarios	130,769.00	5.81%
Subtotal deuda Instituto	2,755,769.00	5.40%
Financiamientos Estructurados		
Certificados Bursátiles	2,201,250.00	5.57%
Privados	1,141,480.13	6.15%
Subtotal financiamientos estructurados	3,342,730.13	5.77%
Total Financiamiento	6,098,499.13	5.60%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

El Instituto FONACOT obtuvo una tasa de interés ponderada para el pago de sus pasivos de 5.40 por ciento, como consecuencia de la buena aceptación de CEBURES quirografarios y la utilización de líneas de crédito con instituciones bancarias en condiciones preferenciales.

Se realizaron seis emisiones de CEBURES quirografarios a corto plazo, por un monto de 4,050,000 miles de pesos, con pago de intereses mensuales a tasa variable de TIIE 28d con una sobre tasa ponderada promedio de -6 puntos base, estas emisiones amortizaron en un solo pago en la fecha de vencimiento.

Se mantiene la emisión de CEBURES quirografarios de largo plazo con clave de pizarra FNCOT 10, por un monto de 1,950,000 miles de pesos, con pago de intereses mensuales a tasa variable de TIIE 28 días más 40 puntos base; dicha emisión de CEBURES quirografarios tiene un vencimiento en abril de 2013. Dicha emisión cuenta con una cobertura para prevenir posibles variaciones en las tasa de interés concertadas a 5.98 por ciento, por lo que su costo final es de 6.38 por ciento.

Las disposiciones de créditos bancarios en cuenta corriente fueron contratadas por un monto total de 1,700,000 miles de pesos a una tasa promedio ponderada de 5.81 por ciento, el total de las disposiciones fueron liquidadas durante el período.

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

Financiamientos Estructurados

En marzo se realizó la readquisición parcial de cartera para la emisión de CEBURS con clave de pizarra FNCOTCB 06-2, ya que el patrimonio de la emisión estaba integrado por 466 millones de pesos de cartera de créditos vigentes y por 399 millones de pesos en efectivo, lo que representaba 1.17 veces el valor de la deuda, cobertura superior al aforo establecido para la emisión.

El efectivo del fideicomiso representaba el 53.3 por ciento del valor nominal de la emisión, el cual conforme con el régimen de inversión establecido se invertía en sociedades de inversión especializadas en valores gubernamentales con un rendimiento similar al de cetes a 28 días (4.5 por ciento promedio), mientras que la tasa de cupón que paga la emisión es fija al 9.29 por ciento, situación que representaba un diferencial entre la tasa activa y pasiva de más de 430 puntos base, en detrimento del patrimonio fideicomitado, de los intereses de los inversionistas como tenedores de los CEBURES y del propio Instituto.

Derivado de lo anterior, el Instituto realizó una compra parcial de cartera por 380 millones de pesos, misma que significó un ingreso de cartera vigente por 466 millones de pesos.

La readquisición de cartera antes mencionada actualizó una causa de amortización anticipada por la totalidad de los CEBURES fiduciarios, la cual se llevó a cabo en mayo, fecha en la que se realizó; (i) el pago por el importe equivalente al valor nominal de los certificados bursátiles fiduciarios en circulación, (ii) los intereses devengados a la fecha de amortización y (iii) una prima por amortización anticipada equivalente al 1.5 por ciento del valor nominal de los CEBURES fiduciarios, la cual fue pagada como premio a los tenedores.

Durante el primer semestre del año en curso se prepagaron las disposiciones tercera y quinta (enero y febrero), utilizando así, dichos activos como cesiones adicionales en la emisión estructurada, haciendo un mejor uso de los activos.

Al cierre del primer semestre, sólo se mantenía vigente la cuarta disposición, del Fideicomiso 1325 con Nacional Financiera, a la cual se le realizó una sustitución de cartera por 330 millones de pesos, que integraron cartera con un perfil más adecuado a la transacción al contar con un plazo remanente más largo que permitirá darle mayor duración, así como moderar el ritmo de crecimiento de los niveles de aforo. Lo anterior debido a que la cartera que ingreso presentaba un plazo promedio ponderado de 30 meses, contra los 16 meses, que presentaba la cartera saliente.

Cabe destacar que, dicho portafolio garantiza en todo momento el cumplimiento de las condiciones necesarias para la cobertura del financiamiento de Nacional Financiera, presentando resultados favorables con respecto a los requerimientos de aforo.

Para el primer semestre del año, se realizaron seis cesiones adicionales de cartera, para la

emisión de CEBURES con clave de pizarra FNCOTCB 10, que representó una entrega de cartera por 3,204 millones de pesos, con lo cual el Instituto recibió una contraprestación por 3,129 millones de pesos.

Durante el segundo trimestre del año se concluyó la integración de las funcionalidades para la administración de la cartera cedida a los fideicomisos bajo la misma plataforma que el sistema de crédito; herramienta que permite realizar la selección, cesión y regreso de la cartera, así como la administración y entero de la cobranza por cuenta del Fideicomiso. Con esta nueva herramienta se disminuyeron tiempos de procesamiento y a su vez atendió observaciones de CNBV, y se mitigaron posibles efectos derivados de los riesgos operativos.

Como parte de la obtención de recursos mediante la cesión adicional de cartera a la emisión de CEBURS con clave de pizarra FNCOTCB 10, se realizaron tres cesiones adicionales de cartera, durante el período de revolvencia que, dadas las condiciones de aforo de la transacción permitieron que por cada peso de cartera que cedió el Instituto, recibió una contraprestación uno a uno por un monto de 1,035 millones de pesos.

Con fecha 13 de Octubre de 2011, el Instituto FONACOT, realizó una readquisición parcial de créditos transmitidos a la emisión FNCOTCB 10 con fundamento en lo establecido en el apartado de Readquisición de Créditos Transmitidos del título y suplemento de la emisión.

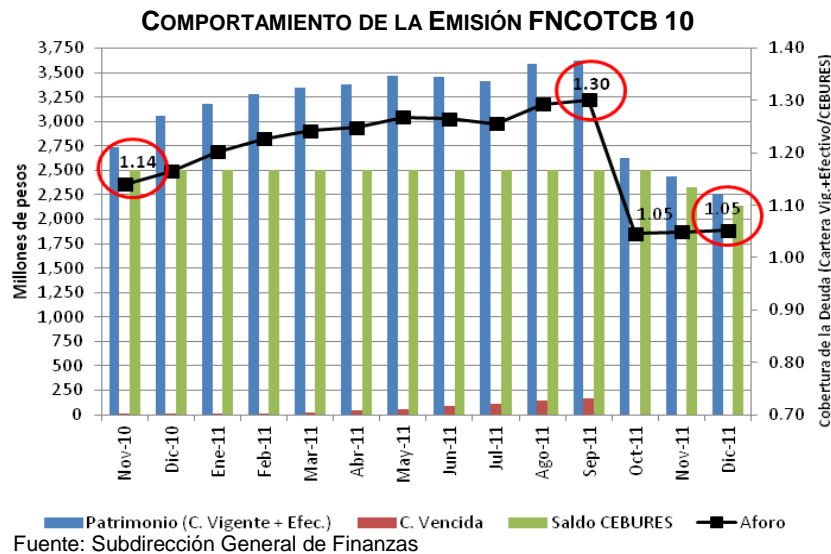
El objetivo de esta operación fue el de constituir en el patrimonio del Fideicomiso el efectivo suficiente para garantizar el pago de principal, los intereses a tasa CAP más sobretasa y los gastos al vencimiento de la emisión.

Derivado de lo anterior, la emisión realizará amortizaciones parciales fijas equivalentes a una catorceava parte del valor nominal de la emisión sin el pago de prima o penalización alguna.

Con esto, se salvaguardan los intereses de los tenedores de los CEBURES al estar garantizado totalmente en efectivo tanto el pago de la deuda como los intereses y los gastos de la emisión. Asimismo, se garantiza un plazo de 24 meses para la emisión contando los 10 meses de período de revolvencia, más los 14 meses del período de amortización.

Esta readquisición permitió obtener cartera por 3,167 millones de pesos, tras un pago de 1,935 millones de pesos, lo cual represento 1.64 veces el monto pagado, así como hacer un uso eficiente de los activos, ya que a ese momento la emisión contaba con un aforo de 1.30, y con esta cartera se pudo colocar en el mercado de valores la emisión con clave de pizarra IFCOTCB 11.

El siguiente gráfico muestra el comportamiento que tuvo la emisión hasta el mes previo a su monetización y hasta el cierre de 2011, donde se puede observar que los niveles de cobertura en la relación patrimonio/deuda se mantienen siempre por encima de los mínimos requeridos, como resultado del buen desempeño de la cartera y las cesiones adicionales, así como el crecimiento en los niveles de aforo hasta el momento de su monetización.



Al cierre del ejercicio, esta emisión ha concluido dos períodos de amortización por un total de 357.1 millones de pesos, por lo que el valor de la deuda asciende a 2,142.9 millones. En la siguiente tabla se puede apreciar el estatus que mantiene esta emisión al cierre del año:

No.	Emisión	Periodo	Valor Nominal	Valor Nominal Ajustado	Efectivo Total en FISO	Saldo Cartera al Corte	Aforo
1	FNCOTCB 10	Amortización	2,500,000,000.0	2,142,857,142.9	2,261,863,414.5	0.0	1.06 x

Fuente: Subdirección General de Finanzas

En octubre se realizó la renovación de la línea con Nacional Financiera (NAFIN) por hasta 3,000 millones de pesos, que tendrá una vigencia de 24 meses a partir de la primera disposición, para lo cual se pagó una comisión equivalente a 35 puntos básicos, sobre el importe de la línea. Derivado del buen comportamiento de las disposiciones anteriores, las nuevas tuvieron una disminución en el nivel de la sobretasa de interés del 1.40 por ciento al 1.30 por ciento, que representa el 7.1 por ciento de reducción en el costo del financiamiento. Asimismo, se realizaron modificaciones sobre los términos de la línea que incluye los siguientes puntos:

- Amortización mínima mensual por un importe igual al resultado de dividir el saldo insoluto de la disposición, entre el número de meses restantes del plazo otorgado.
- Retiro de cartera excedente, para evitar la sobrecolateralización de las transacciones y hacer más eficientes los vehículos de fondeo.
- Constitución de una reserva de gastos para las disposiciones mediante la aportación inicial de los recursos por parte del Instituto.
- Ampliación del plazo máximo hasta 36 meses con lo cual se pueden hacer disposiciones de 12, 18, 24 y 36 meses.

Es importante resaltar que, derivado del buen comportamiento de la cartera, los plazos de contratación para realizar nuevas disposiciones se realizaron hasta de 36 meses, manteniendo el nivel de aforo de flujo de efectivo exigible de 1.3 a 1 durante la vigencia de cada disposición.

En noviembre se amortizó anticipadamente la cuarta disposición al Fideicomiso 1325, con la

intención de dar un uso más eficiente a dichos activos, con lo que se reincorporó cartera al Instituto por 734 millones de pesos.

Posteriormente, se realizaron tres disposiciones adicionales al amparo de la línea de crédito con NAFIN (sexta, séptima y octava), lo cual significó una fuente de fondeo para el Instituto por 2,300 millones de pesos, contra la entrega de 2,681 millones de pesos de cartera. Esta fuente de financiamiento ha permitido realizar en los dos últimos años, ocho disposiciones que representan 5,500 millones de pesos de recursos recibidos por el Instituto.

Para finalizar el año se realizó un nuevo programa de CEBURES por 10,000 millones de pesos, en el cual Banco Invex actúa como fiduciario del Fideicomiso F/1157, lo cual diversifica los operadores financieros con los que el Instituto efectúa este tipo de operaciones.

Como resultado de la implementación de este nuevo programa, en diciembre se colocó en el mercado de valores, una nueva emisión estructurada de CEBURES fiduciarios por 1,665 millones de pesos, integrados por 1,500 millones del monto de la oferta, más una sobre colocación de 165 millones, cabe destacar que esta transacción es la primera en el mercado de deuda que incorpora el concepto de sobre colocación con la intención de hacer un menor prorratio en la asignación de papel a los inversionistas.

Esta emisión tiene un plazo máximo aproximado de 36 meses y cuenta con dos calificaciones AAA por parte de Fitch Ratings y HR Ratings lo cual representa la más alta calidad crediticia en la escala nacional. Asimismo, tiene características innovadoras como:

- Cesiones adicionales de cartera durante el período de revolvencia, equivalente a 18 meses.
- El Instituto recibirá el efectivo residual del Fideicomiso, siempre que se hayan pagado los intereses, cubierto las reservas y cumpla la prueba de aforo.
- Esquema de cobertura dinámico, ya que el aforo se determinará en cada período mensual, con base en el perfil de la cartera que integre el patrimonio del Fideicomiso y que estará en función de los plazos y condición de experiencia de pago de los créditos.
- Flexibilidad del activo a ingresar, ya que va en función del plazo y la experiencia de pago de los créditos.
- Tasa CAP del 7.0 por ciento con la finalidad de proteger el patrimonio del Fideicomiso de los riesgos de posibles incrementos en la tasa de interés.
- Existen dos posibles esquemas de amortización; (i) flujo cero al término del período de revolvencia o, (ii) seis pagos mensuales equivalentes a una sexta parte del valor nominal de la emisión, dependiendo del efectivo en el patrimonio del Fideicomiso al término del período de revolvencia.
- Tasa de referencia TIE28 días y la sobretasa resultante fue de 65 puntos base.
- Cesión de créditos con plazo de originación de hasta 24 meses.

En diciembre se hizo la primer revolvencia de esta emisión, generando un ingreso por 407 millones de pesos, dejando su estatus al cierre del año como se puede apreciar en esta tabla de seguimiento:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

No.	Emisión	Periodo	Valor Nominal Ajustado	Efectivo Total sin Reservas	Saldo Cartera Vigente al Corte	Aforo
2	IFCOTCB 11	Regular	1,665,000,000.0	79,778,039.1	2,010,690,525.8	25.55%
		TOTAL	1,665,000,000.0	79,778,039.1	2,010,690,525.8	

Fuente: Subdirección General de Finanzas

En diciembre, Scotiabank Inverlat autorizó una línea de crédito comprometida al amparo de un programa por 1,500,000,000 millones de pesos, consistente en cesiones de cartera originada por el Instituto a favor del Fideicomiso 1178 constituido en Banco Invex, la línea tiene una vigencia de 42 meses y permite realizar cesiones de cartera durante los primeros 18 meses, teniendo un período de amortización de los últimos 24 meses.

En el mismo mes, se realizó la primera emisión al amparo de la línea de crédito comprometida por dicho monto. La emisión cuenta con dos calificaciones AAA por parte de Fitch Ratings y Moody's, lo cual representa la más alta calidad crediticia en la escala nacional.

Entre las principales características de la línea se encuentran:

- Cesiones adicionales de cartera en el período de revolvencia, de 18 meses.
- Esquema de cobertura dinámico, ya que el aforo se determinará en cada período mensual, con base en el perfil de la cartera que integre el patrimonio del Fideicomiso y que estará en función de los plazos y condición de experiencia de pago de los créditos.
- Flexibilidad del activo a ingresar el fideicomiso, ya que va en función del plazo y la experiencia de pago de los créditos.
- Tasa CAP del 7.0 por ciento con la finalidad de proteger el patrimonio del Fideicomiso de los riesgos de posibles incrementos en la tasa de interés.
- Amortización a flujo cero.
- Sobretasa de interés pre pactada en 100 puntos adicionales a la TIIE 28 días.
- Cesión de créditos con plazo de originación de hasta 24 meses.

A continuación, se pueden observar las principales características de operación de la emisión realizada al amparo del Fideicomiso 1178 y con información al cierre de 2011.

Disposición SCOTIA	Fideicomiso	Inicio	Vencimiento	Tasa	Importe de Emisión	Saldo Entregado de Cartera	Número de Créditos	Efectivo Total sin Reservas	Aforo al Corte	Saldo de Cartera al Corte	Saldo de Deuda al Corte
Primera (SBI)	FISO 1178	Dic-11	Dic-13	TIIE28 + 1.00%	1,500,000,000.00	1,697,449,040.83	235,358	161,382,214	13.87%	1,546,738,488.14	1,500,000,000.00
				TOTAL	1,500,000,000.00	1,697,449,040.83	235,358.00			1,546,738,488.14	1,500,000,000.00

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Derivado de las operaciones anteriores se obtuvieron flujos por 10,036 millones de pesos de acuerdo con lo siguiente:

Tipo de Disposición / Cesión	Monto
Línea Nafin	2,300,000,000
Línea Scotia	1,500,000,000
FNCOT CB11	1,665,000,000
Revolvencia FNCOT CB10 Y FNCOT CB11	4,571,000,000
Total	10,036,000,000

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Pago a Distribuidores

Con la intención de mejorar la oferta de productos y derivado de la revisión en los comités de Operaciones y de Administración Integral de Riesgos, a partir de julio se efectuó un cambio en la política de pago a distribuidores, para reducir el tiempo de 28 días promedio a no más de 72 horas.

Derivado del cambio en la política de pago y en virtud de que el tiempo mínimo de descuento en las cadenas productivas es de mínimo 10 días, a partir del segundo semestre se dejó de utilizar el pago a Distribuidores a través del Programa de Cadenas Productivas.

PAGO A DISTRIBUIDORES
(Miles de pesos)

Período	2010	2011	Variación Porcentual
1er. Semestre	1,741,661.82	1,362,707.96	-22
2do. Semestre	1,659,950.78	1,735,256.45	5
Total	3,401,612.60	3,097,964.41	-9

Fuente: Subdirección General de Finanzas

La disminución en el primer semestre respecto al mismo período del 2010 se explica por el lanzamiento del producto de crédito en efectivo en julio de 2010

A partir del cambio en la política de pago, se tiene un cumplimiento del 99.7 por ciento en los estándares establecidos. Los pagos realizados fuera de plazo se deben principalmente a que el Establecimiento Comercial no ha actualizado su información bancaria.

Tiempo de pago	Porcentaje de dispersiones realizadas
48 hrs.	98.96
72 hrs.	0.74
Más de 72 hrs.	0.30
Total General	100.00

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Pago a Trabajadores por Crédito en Efectivo

Se pagaron créditos en efectivo por 4,104,198.8 miles de pesos y se realizaron 348 mil 178 transferencias de pago. Los depósitos se realizaron en un plazo no mayor a dos días hábiles, cumpliendo así con el estándar de servicio.

En julio se anunció el aumento del plazo del crédito a 18 meses en dicho producto, logrando incrementar el monto de préstamo a los trabajadores e incrementando la colocación de los créditos en efectivo; derivado del buen comportamiento de los créditos de este producto y por recomendación de los comités de Operaciones, Crédito y Administración Integral de Riesgos se realizó una disminución del 10 por ciento a la tasa de interés para créditos con plazos de 6, 9 y 12 meses.

Manejo de Recursos Financieros

Inversiones

Las inversiones del Instituto se realizan de acuerdo 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 del 2006.

Adicionalmente y dentro del marco de estos lineamientos, el Instituto ha adoptado la siguiente política de inversión:

De acuerdo con la estrategia establecida, el Instituto realizó inversiones en acciones representativas del capital social de sociedades de inversión, que cumplan con:

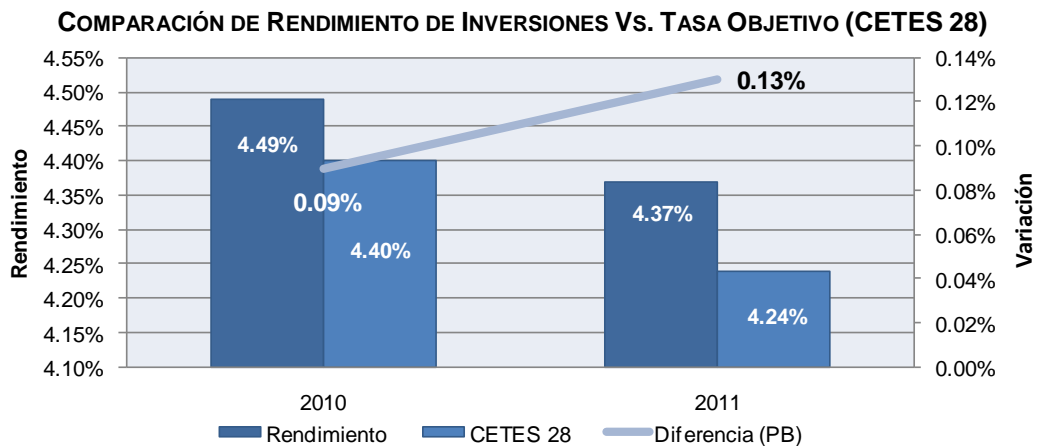
- Contar con una cartera superior a los 5,000 millones de pesos.
- Su activo objeto de inversión debe de ser en valores gubernamentales al 100 por ciento.
- Contar con una calificación mínima de riesgo crediticio de AAA/3, otorgada por un agente calificador certificado;
- Que la inversión a realizar no exceda el 10 por ciento de los activos totales de la sociedad.

Una vez que se tiene detectadas que sociedades de inversión son las que cumplen con los criterios de elegibilidad, éstas son evaluadas mensualmente de acuerdo con los siguientes parámetros:

- Rendimientos.
- VaR.
- Volatilidad.
- Comisión.

Las inversiones se realizan de forma escalonada en las tres sociedades con las calificaciones más altas. Este proceso de selección de sociedades de inversión da transparencia a la selección de las sociedades y es un proceso equitativo entre todos los participantes del mercado, evitando así la discrecionalidad al momento de realizar la inversión.

Las inversiones del Instituto generaron rendimientos por 23,140 miles de pesos, generado mediante un capital promedio de inversión de 523,552 miles de pesos, rendimiento equivalente a una tasa de interés promedio anual de CETES 28 días⁵ más 13 puntos base (4.37 por ciento).

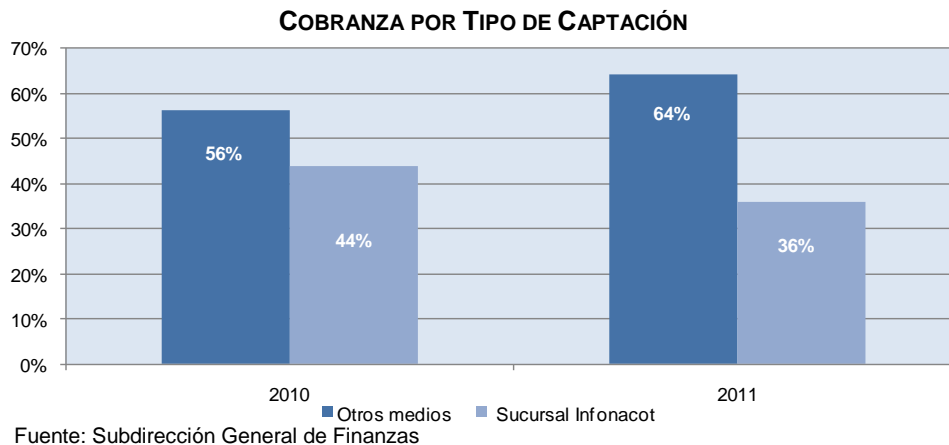


⁵ CETES 28 días promedio Anual 2010, 2011 (www.banxico.org.mx)

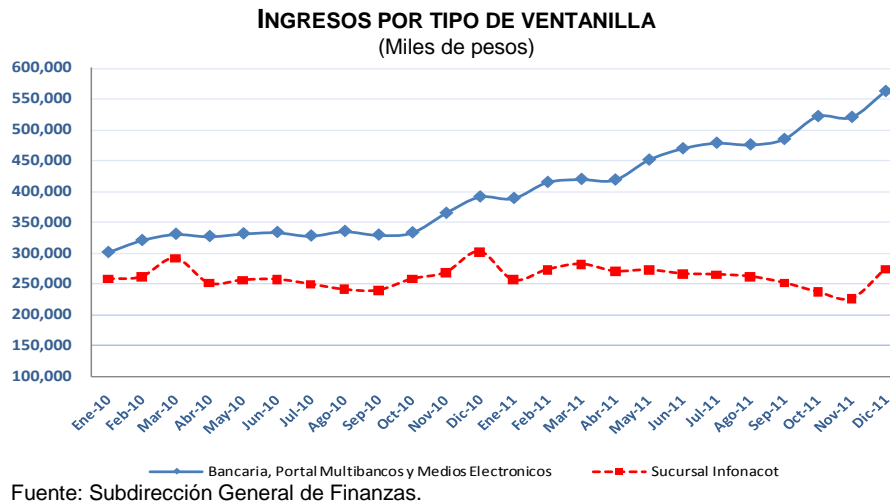
La diversificación de las inversiones de acuerdo con las estrategias implementadas, ha permitido adaptarse eficientemente a las condiciones actuales del mercado, disminuyendo el impacto en los ajustes de tasas y permitiendo superar la tasa objetivo de CETES 28 días, obteniendo un 103 por ciento de la tasa de referencia, mientras que en el mismo período del año anterior se alcanzó el 102 por ciento, a pesar de que durante el 2011 se presentó un descenso en las tasas de interés.

Ventanillas de Captación de Recursos

En 2011 los ingresos ascendieron a 8,676,000 miles de pesos, obtenidos a través de las diferentes ventanillas de captación del Instituto.



Con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente y disminuir la operación administrativa, obteniendo una mayor eficiencia, el Instituto continúa fomentado la utilización de medios electrónicos de pago y pago en ventanillas bancarias. Durante el 2011 éstos representaron el 64 por ciento del total de la captación.



Estos resultados se han logrado por la utilización de medios electrónicos de pago, permitiendo a los clientes realizar su pago en línea en cualquiera de los siete bancos de mayor presencia en el país, aunado a la opción de realizar el pago referenciado directo en ventanilla bancaria, eliminando la necesidad de acudir a una sucursal INFONACOT.

Implementación de SAP

Se realizó un cambio en la plataforma tecnológica utilizada por el área financiera y de administración del Instituto al implementar el uso del sistema SAP. Anteriormente el Instituto contaba con un servicio de *outsourcing* que otorgaba un GRP hecho a la medida con funcionalidad en contabilidad, presupuesto, pagos y viáticos. Dicho GRP no era propiedad del Instituto, y no incluía todos los módulos necesarios para su operación, además de que se dependía de terceros para acceder a la información. Para la selección de la nueva plataforma se evaluaron los siguientes aspectos:

- Que fuera un GRP integral y contara con los módulos necesarios para la operación del Instituto;
- Que el motor principal se basara en el presupuesto (Gobierno Federal);
- Se evaluó el número y tipo de sistemas GRP implementados en otras entidades del Gobierno Federal;
- Que el GRP estuviera implementado en instituciones financieras;
- Que el motor de las base de datos fuera compatible con la plataforma tecnológica del Instituto;
- Que tuviera seguridad en las transacciones.

En el proceso de selección se involucró a los usuarios del sistema.

Las razones por las cuales se optó por el SAP fueron:

- Funcionalidad:
 - Cuenta con la capacidad de satisfacer las necesidades operativas del INFONACOT, tanto las actuales como las previsibles en el futuro.
 - Es el software que mayor número de procesos y funcionalidad integrada cubre.
 - Contiene las mejores prácticas empresariales.
- Líder: Durante más de 30 años, el SAP ha desarrollado y evolucionado software de gestión empresarial y actualmente es el líder en la implementación de GRPs.
- Flexibilidad: Puede adaptarse a nuevos cambios del método operacional y las diferentes áreas del Instituto.
- Apertura: Puede integrarse con otros sistemas informáticos, en INFONACOT se tuvo que conectar con el sistema de crédito.
- Integral: Acceso a toda la información del Instituto de forma precisa y segura.
- Seguridad: Asegura la fiabilidad de los datos y controla el acceso y uso de la información.
- Facilidad de Uso: Aun cuando es necesario un tiempo para familiarizarse con toda su funcionalidad, en general es de más fácil su aprendizaje que otras plataformas.
- Soporte: Garantiza por contrato un SLA de 24 x 7 en la atención de incidencias de software, asegurando un tiempo de respuesta de 1h, en las incidencias más graves, incluyendo los programas desarrollados por el cliente dentro del SAP.
- Actualización: Proporciona actualizaciones constantes a la plataforma GRP,

atendiendo a los cambios normativos y mejores prácticas de mercado

La implementación de la plataforma SAP se realizó por etapas, con el objetivo de tener una salida a productivo de manera escalonada, mitigando cualquier posible incidente. En el octavo mes, el SAP inició operaciones para los módulos de finanzas y materiales, el mes nueve RH-nómina y en el décimo mes TR&M tesorería avanzada. Los módulos implementados fueron:

- Finanzas:
 - Contabilidad.
 - Costos.
 - Interface con el sistema de crédito.
- Materiales:
 - Control de proveedores.
 - Solicitud de pedido.
 - Solicitud de almacén.
 - Licitaciones.
 - Manejo de contratos.
 - Activo Fijo.
- Presupuesto:
 - Control de presupuesto.
 - Disposiciones y adecuaciones presupuestales.
 - Proyecciones.
- Gastos:
 - Viáticos.
 - Rembolsos.
- Tesorería:
 - Ingresos.
 - Egresos.
 - Solicitud de fondo fijo y revolvente.
 - Inversiones.
 - Deuda.
- Nómina:
 - Proceso, cálculo y dispersión de las nóminas del Instituto.

Las ventajas obtenidas por el Instituto por la implementación del SAP son:

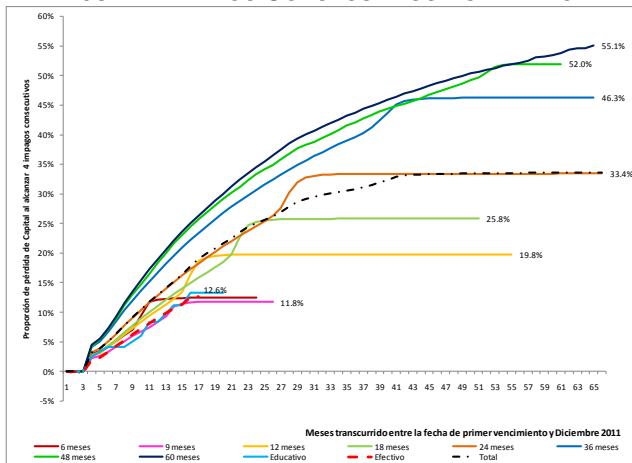
- Permite simplificar los procesos administrativos del Instituto, ya que toda solicitud o requerimiento se puede realizar por el SAP.
- El sistema reduce los tiempos de validación de información.
- Es un sistema propio, robusto y modular el cual opera de forma integral.
- Otorga confianza a las entidades regulatorias y a inversionistas.
- Es un sistema que no puede alterarse, por lo que cuenta con un alto grado de seguridad en las operaciones y transacciones realizadas por cada usuario asignado, existe un registro de todas las operaciones realizadas.
- Minimiza el uso de papel.
- La licencia del SAP es propiedad del INFONACOT.

5. Administración de Riesgos

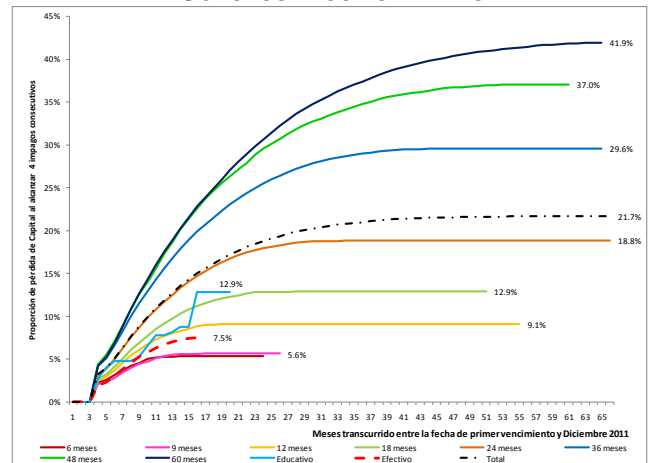
Análisis de Cosechas

El análisis de cosechas describe el porcentaje de la cartera, en saldo o número de créditos, con incumplimiento⁶ para determinada característica de la población vista a diciembre de 2011. A continuación se presentan las cosechas generales, considerando el plazo del crédito. Adicionalmente, se incorporan los créditos educativos y en efectivo a fin de monitorear detalladamente su comportamiento.

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

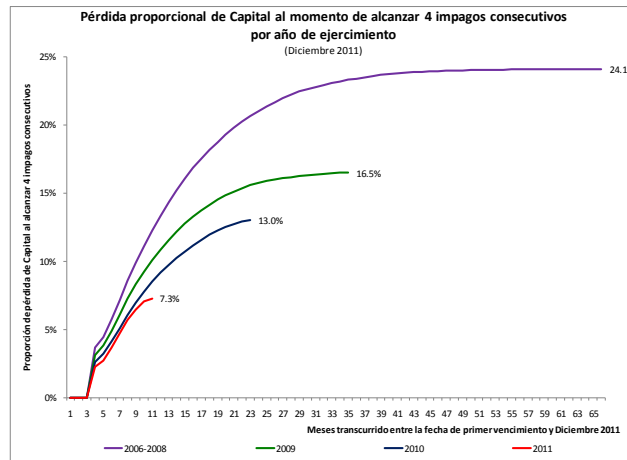
En ambos gráficos se muestra que los créditos con mayor nivel de pérdida son los correspondientes a plazos más largos, como 48 y 60 meses. Se observa que las pérdidas asociadas con créditos en efectivo, hasta diciembre, muestran un comportamiento adecuado, ya que el nivel de riesgo observado es menor al asociado con el tradicional a 12 meses.

A pesar de que el crédito a nueve meses representa mayor riesgo que el de seis meses, su nivel de pérdida tanto de capital como del número de créditos, es muy similar en ambos casos.

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.

⁶ Entendiéndose como cuatro impagos consecutivos.

SALDO CAPITAL AL ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS POR AÑO DE EJERCIMIENTO



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

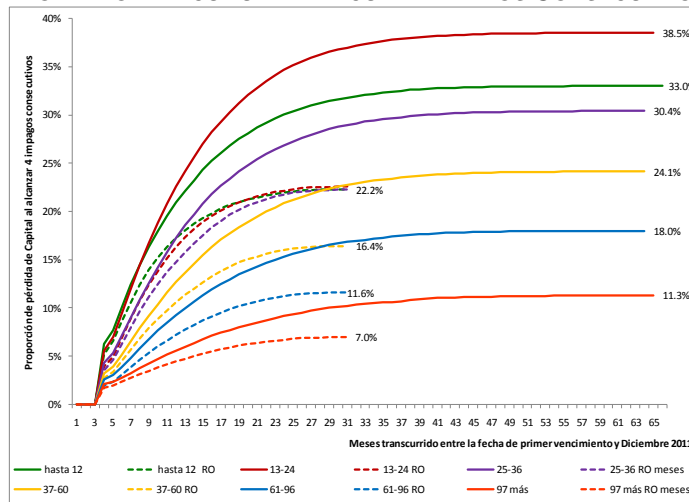
A partir de diciembre de 2010 se están verificando en las bases de datos de PROCESAR la antigüedad en el empleo, el salario y el Centro de Trabajo para mejorar la originación, lo cual se ve reflejado en un menor nivel de riesgo en la cartera originada en 2011.

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

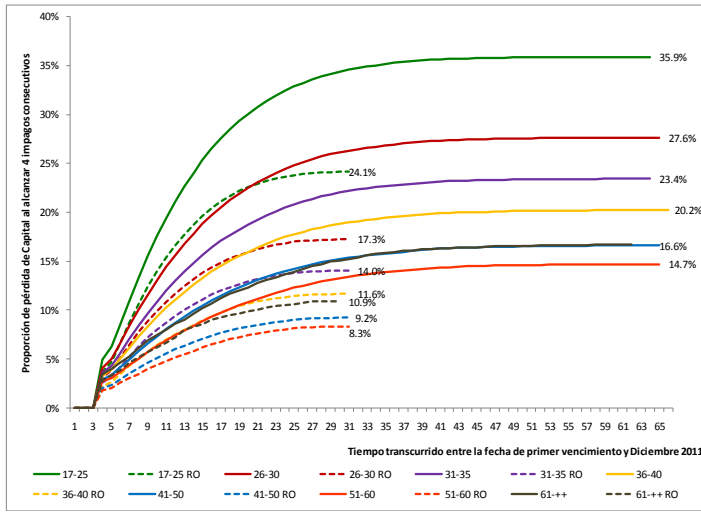


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

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 con 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

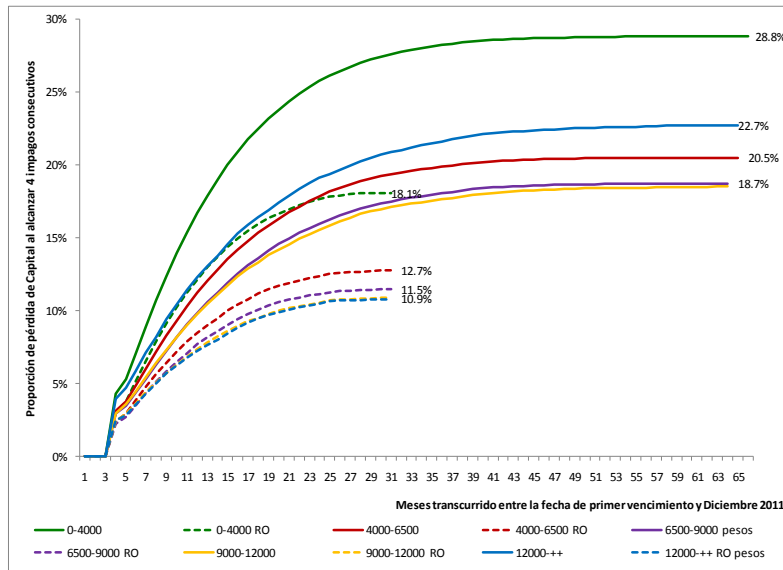


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

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

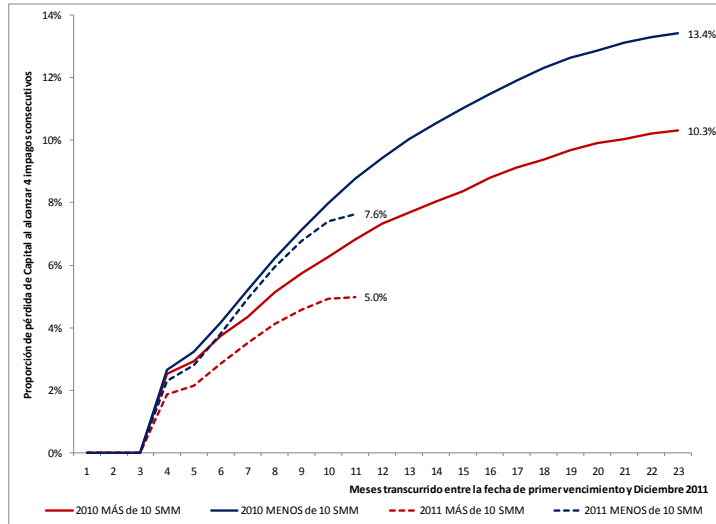


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Conforme el salario es menor, la pérdida de capital también es mayor. Los trabajadores con menores niveles de pérdida son aquellos con salarios mayores a 12,000 pesos posterior a la implementación de la regla de oro. Como se puede observar, antes de su implementación, el nivel de riesgo para los salarios elevados se incrementaba por lo que se implantó la Mesa de Vigilancia, que realiza verificaciones adicionales a los acreditados que ganan más de 10 salarios mínimos. A continuación se presenta la mejora obtenida.

Mesa de Vigilancia

SALDO CAPITAL AL MOMENTO DE ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

La gráfica anterior nos muestra la mejora significativa en el nivel de riesgo de la cartera originada en 2011 posterior a la implementación de la mesa de vigilancia y la originada anteriormente.

Desempeño en los nuevos productos

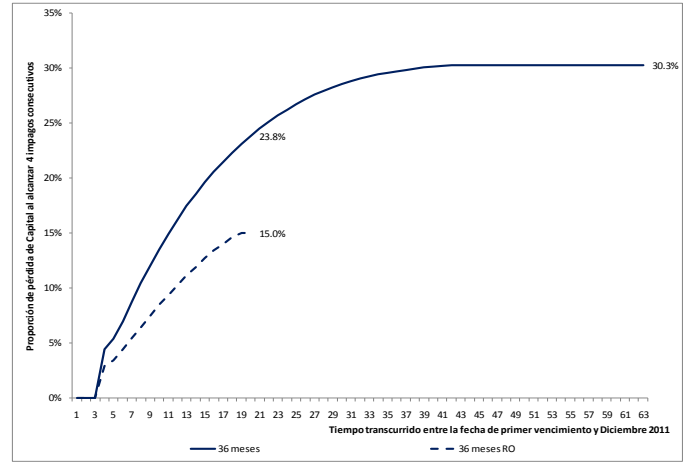
En 2010 se relanzó el producto a 36 meses y el crédito en efectivo, el cual se deposita en la cuenta del acreditado. Este último se dio a seis, nueve y 12 meses de plazo.

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 2011, se realizó el análisis de precios que permitió el nuevo lanzamiento del crédito en efectivo a 18 meses, el cual se empezó a colocar a partir de julio 2011.

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. Adicionalmente, se observa que la pérdida de capital en el mes 20 disminuyó un 37 por ciento.

SALDO CAPITAL AL MOMENTO DE ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS

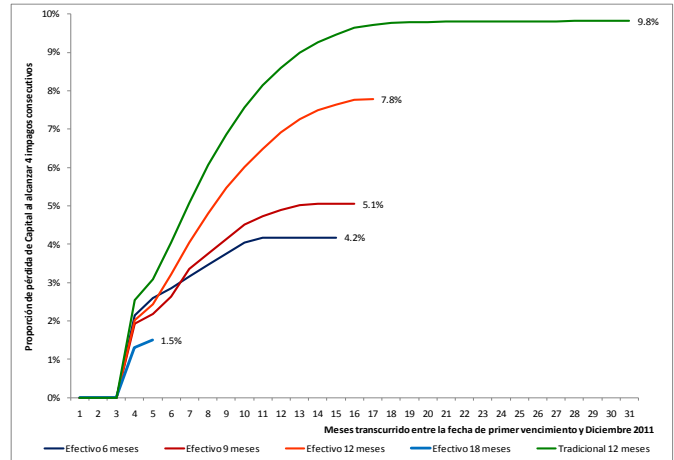


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Crédito en Efectivo

Este producto presenta un bajo nivel de riesgo para cada plazo. Al compararlo con el crédito tradicional a 12 meses se corrobora dicho comportamiento. Adicionalmente, el crédito en efectivo a 18 meses comenzó con un nivel de riesgo inferior al resto de los plazos.

SALDO CAPITAL AL MOMENTO DE ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

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

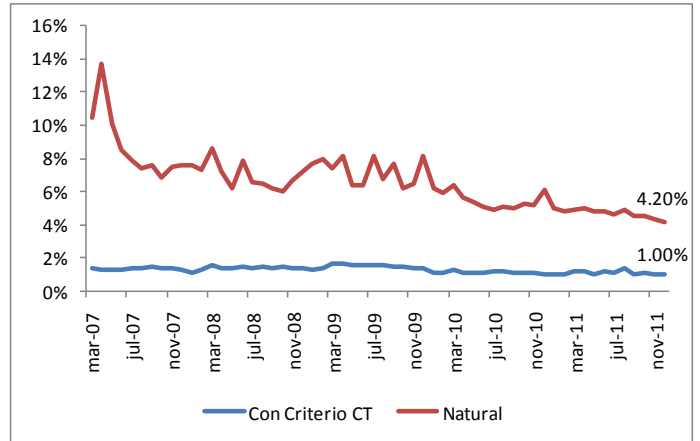
Se trata de una medida de probabilidad de transición de la cartera entre los diferentes niveles de incumplimientos. De manera general, se presenta la probabilidad de pasar de 0 a 1 incumplimiento. Para el Instituto FONACOT se calcularon conforme con los dos criterios de agrupación de la cartera: natural y por 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 por ciento, mientras que con el criterio natural es del 4.2 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.

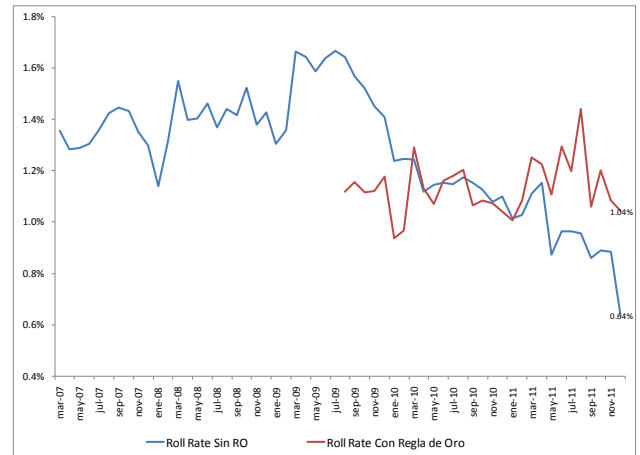
Las probabilidades para los créditos bajo las nuevas reglas son, en algunos meses, menores a los de la cartera antes de los nuevos criterios. La probabilidad promedio en 2011 fue de 1.17 por ciento. Durante el segundo semestre se observó que la probabilidad para la cartera originada bajo las nuevas reglas está por encima debido a que la madurez de ésta es menor a la asociada con los créditos anteriores.

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

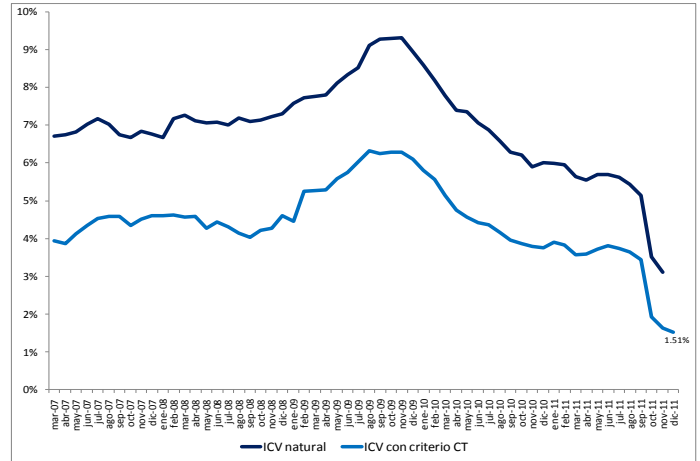


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

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 Deterioro (ID), éste representa la proporción de cartera vencida con respecto a la cartera total. La cartera vencida, definida como el saldo en el rango de tres a seis incumplimientos, entre el saldo total de cero a seis incumplimientos.

El índice presenta una tendencia a la baja desde finales de 2009 para ambos criterios. A partir de octubre de 2011 se observa un decremento sustancial debido al cambio en las políticas de provisionamiento y castigo.

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE DETERIORO



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

6. Estructura Administrativa

6.1. Estructura Orgánica

Se llevaron a cabo las gestiones necesarias 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 2011.

Información Actualizada de la Estructura Básica y no Básica

Esa estructura organizacional autorizada contempla 143 plazas de estructura y 998 operativas, sujeta a los Lineamientos de Austeridad, Racionalidad, Disciplina y Control del Ejercicio Presupuestario. Asimismo, se dio cumplimiento a lo establecido en el Programa Nacional de Reducción del Gasto Público en la APF, por lo que en la estructura de servicios personales, se realizaron las siguientes acciones:

- La ocupación de nuevas plazas atiende las necesidades sustantivas de operación y en la medida que se han alcanzado los objetivos, metas y la evaluación del valor agregado, en cada caso.
- Se continuó la aplicación de la política de administración de la compensación, sujeta a evaluación de resultados de los ocupantes de los puestos.
- Se llevaron a cabo las acciones en el presupuesto 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 Oficialía Mayor), integradas por la cancelación de tres plazas de estructura de nivel NA1 y tres operativas de nivel "C", respectivamente.

Relación de Personal de Base, Confianza y Honorarios

Al cierre del ejercicio 2011 se tiene una ocupación de 1,107 plazas, 129 de estructura, 239 operativas de confianza y 739 de base. Durante el ejercicio se cubrieron plazas vacantes en las áreas sustantivas del Instituto a fin de fortalecer las actividades de la Mesa de Control, Buró de Crédito y las derivadas de la entrada en vigor del GRP-SAP en el área financiera. Se contrataron 80 plazas que reforzaron las labores operativas sustantivas en direcciones estatales, de acuerdo con la siguiente distribución:

- Regional Centro: cuatro plazas.
- Regional Metropolitana: 14 plazas.
- Regional Norte: 22 plazas.
- Regional Noreste: 15 plazas.
- Regional Occidente: 15 plazas.
- Regional Sureste: 10 plazas.

Asimismo, se asignaron seis plazas de Director Estatal para cubrir las funciones que venían siendo desarrolladas por cada Director Regional en la Dirección Estatal que coordinaba, con el fin de permitirles enfocar toda su atención a las actividades de dirección, coordinación y evaluación del cumplimiento de metas y compromisos de la región a su cargo.

Durante el ejercicio de 2011, se contó con 13 eventuales sindicalizados en promedio, que realizan las coberturas de puestos del personal que se ausenta más de 15 días por incapacidades por enfermedad general, riesgo de trabajo o maternidad, dando cumplimiento a lo establecido en las cláusulas 23 y 29 del Contrato Colectivo de Trabajo.

Por lo que respecta a los prestadores de servicios contratados por el esquema de honorarios en servicios personales, se mantuvo la misma contratación del cierre de 2010, la cual consta de dos prestadores de servicios para la atención del Servicio Médico del Instituto.

Cambio del Sistema de Nómina

Se llevó a cabo la implementación del sistema de nómina SAP, con el cual se optimizaron y sistematizaron los procesos más importantes relacionados con la Dirección de Desarrollo de Factor Humano respecto al pago de la nómina y la administración del personal, que concluyó con éxito en su fase de producción a partir de julio.

Servicio Social

Al cierre de 2011 se contaba con 83 prestadores de servicio social: 37 hombres y 46 mujeres.

Encuesta de Clima Laboral.

Por segundo año consecutivo se aplicó de manera interna la encuesta de diagnóstico de clima organizacional. En el segundo semestre del año, se presentaron los resultados generales en una reunión directiva, y durante el primer semestre de 2012 se integrarán programas de trabajo a fin de mejorar las áreas de oportunidad detectadas en las diferentes áreas de la institución.

Equidad de Género.

Con respecto a la implementación del Programa de Cultura Institucional, se tiene un avance global del 90 por ciento, y se destacan las siguientes acciones en el primer semestre:

Factor: II Clima Laboral	
Objetivo	Lograr un clima laboral que permita a la Administración Pública Federal tener mejores resultados al interior y al exterior de ella en beneficio de la ciudadanía.
Estrategia	Establecer un clima laboral con estilos gerenciales no discriminatorios y que promuevan la igualdad de género
Acción específica	Comunicar
Avance	90 por ciento

Fuente: Subdirección General de Administración

De acuerdo con los compromisos establecidos para 2011 con la SFP y el INMUJERES, se realizó el Diagnóstico de Cultura Institucional 2011. Durante septiembre y octubre, se hizo la difusión a todo el personal del Instituto, se realizó el análisis de los datos entregados por la SFP y actualmente se está procesando la información proporcionada por el INMUJERES, para elaborar el informe y la difusión de los resultados obtenidos en la ECCO-2011.

Factor: III Comunicación Inclusiva	
Objetivo	Lograr una comunicación incluyente al interior y exterior de la Administración Pública que promueva la igualdad de género y la no discriminación.
Estrategia	Incorporar la perspectiva de género y la promoción de la igualdad de género en la comunicación organizacional y comunicación social.
Acción específica	Difundir las acciones de comunicación inclusiva en el Instituto
Avance	100 por ciento
Factor: V Salarios y Prestaciones	
Objetivo	Contar con una Administración Pública Federal donde los salarios y prestaciones se otorguen con base en criterios de transparencia e igualdad, con el fin de eliminar brechas de disparidad entre mujeres y hombres.
Estrategia	Establecer salarios y prestaciones equitativos y que promuevan criterios de transparencia e igualdad
Acción específica	Fortalecer la política de otorgar las mismas prestaciones para hombres y mujeres del mismo nivel.
Avance	100 por ciento
Factor: VI Promoción Vertical y Horizontal	
Objetivo	Asegurar la creación de mecanismos de promoción vertical justos y mecanismos horizontales que propicien el desarrollo de las capacidades de todas las personas que laboran en la Administración Pública Federal.
Estrategia	Establecer estructuras organizacionales que promuevan la promoción vertical y horizontal equitativa dentro de la Administración Pública Federal.
Acción específica	Desarrollar un proyecto de plan de desarrollo fundamentado en la evaluación del desempeño.
Avance	100 por ciento
Factor: VII Capacitación y Formación Profesional	
Objetivo	Lograr una capacitación y formación profesional que promueva el desarrollo de competencias técnicas y actitudinales para incorporar la perspectiva de género en el otorgamiento de bienes y servicios públicos.
Estrategia	Impartir capacitación y formación profesional que incorpore los principios de igualdad y no discriminación.
Acción específica	Desarrollar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.
Avance	100 por ciento
Factor: VII Capacitación y Formación Profesional	
Objetivo	Lograr una capacitación y formación profesional que promueva el desarrollo de competencias técnicas y actitudinales para incorporar la perspectiva de género en el otorgamiento de bienes y servicios públicos.
Estrategia	Impartir capacitación y formación profesional que incorpore los principios de igualdad y no discriminación.
Acción específica	Fortalecer el programa de becas del Instituto con un enfoque de no discriminación.
Avance	100 por ciento

Fuente: Subdirección General de Administración

Como parte del programa, el personal responsable del mismo asistió a los eventos de capacitación organizados por INMUJERES:

- Prevención y Atención del Hostigamiento y Acoso Sexual (abril 2011).
- Tercer seminario Internacional de Cultura Institucional (junio 2011).
- Taller de Hostigamiento y Acoso Sexual (noviembre 2011).

Factor: IX Hostigamiento y Acoso Sexual	
Objetivo	Establecer mecanismos para eliminar prácticas de hostigamiento, acoso sexual y discriminación dentro de la Administración Pública Federal.
Estrategia	Eliminar el hostigamiento y acoso sexual a través del establecimiento de un sistema organizacional que promueva prácticas de respeto en la Administración Pública Federal.
Acción específica	Desarrollar un programa de denuncia y difusión.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

Avance	70 por ciento (Hace falta que INMUJERES confirme las fechas para la impartición de dos cursos que permitirán estructurar en su totalidad dicho programa).
Factor: IX Hostigamiento y Acoso Sexual	
Objetivo	Establecer mecanismos para eliminar prácticas de hostigamiento, acoso sexual y discriminación dentro de la Administración Pública Federal.
Estrategia	Eliminar el hostigamiento y acoso sexual a través del establecimiento de un sistema organizacional que promueva prácticas de respeto en la Administración Pública Federal.
Acción específica	Estructurar la instancia colegiada para revisar asuntos relacionados con hostigamiento y acoso sexual.
Avance	100 por ciento

Fuente: Subdirección General de Administración

Adicionalmente se llevó a cabo la difusión de los siguientes temas:

- Pronunciamiento del Secretario de la Función Pública para prevenir y combatir prácticas de hostigamiento y acoso sexual.
- Sitio *web* Igualdad es Cultura.
- 2º Cuestionario de Cultura Institucional, durante septiembre y octubre.

Programa de Capacitación

El Programa de Capacitación 2011 se enfocó en apoyar la alineación del personal con las metas 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, mediante tres líneas básicas de acción:

- a) La actualización en procesos y normatividad.
- b) Desarrollo de habilidades técnicas e interpersonales en el puesto, así como la sensibilización, motivación e identidad institucional.
- c) La profesionalización y certificación de las habilidades de los colaboradores.

Resultados Relevantes de 2010

Productividad y desempeño

- Como parte de uno de los principales compromisos contraídos en la negociación contractual 2011, se implementó la primera de tres etapas del denominado Programa Integral de Crédito y Cobranza, que persigue desarrollar habilidades en el personal adscrito a direcciones comerciales, que sirvan de base para su certificación. En esta primera etapa se capacitaron 566 colaboradores a nivel nacional, distribuidos en 14 talleres presenciales de dos días cada uno en la Ciudad de México, con un equipo de capacitadores experto en el desarrollo de habilidades y competencias laborales, con 10,188 horas/hombre.
- En conjunto con la Dirección de Cobranza se diseñó e impartió el curso Programación de macros en Excel con Visual Basic, dirigido a 14 participantes con 420 horas/hombre.
- En conjunto con las áreas de Tesorería y Administración de Riesgos, se impartieron los cursos: Administración de Riesgo Operacional, las Mejores Prácticas; Administración de Riesgos, Riesgo de Crédito, y Matemáticas Básicas, dirigidos a un total de 17 participantes con 348 horas /hombre.

Programa Institucional

- Inducción al Instituto FONACOT y hacia el puesto a 43 colaboradores de nuevo

ingreso en nueve cursos que abarcaron 813 horas/hombre.

- Se apoyó la implementación del nuevo GRP-SAP a nivel nacional, con capacitación presencial y en línea de los temas: Introducción y Navegación, Tesorería, Viáticos, Almacén, Elaboración de Pólizas y Nómina, entre otros. Se capacitaron 414 colaboradores y se acumularon 3,322.5 horas /hombre.

Capacitación en Informática

- Se impartieron cursos de la 33a Conferencia Internacional de Autoridades de Protección de Datos y Privacidad, Access Avanzado y el primer módulo del diplomado en Ingeniería en Software para Aplicaciones de Negocios a 23 colaboradores de la Dirección de Tecnología de Información, con 596 horas/hombre.

Programa de Capacitación Específica

- Sobre administración se efectuaron cinco cursos: Almacenes e Inventarios en el Gobierno Federal Mexicano, Formación de Instructores, Análisis, Descripción y Valuación de Puestos, Cómo Ayudar al Personal Próximo a Jubilarse y Taller de Selección por Competencias, para 21 participantes y 323 horas/hombre.

Programa de Becas

Se continuó con el impulso a la formación profesional de los colaboradores del Instituto para iniciar o concluir estudios de carreras técnicas, licenciaturas, maestrías y especialidades. A la fecha se encuentran vigentes 28 becas en diferentes áreas del conocimiento económico-administrativo, destacando el apoyo a cinco estudiantes de postgrado. El cumplimiento al Programa de Capacitación Estratégica en cifras al 31 de diciembre de 2011, es el siguiente:

Resultados Generales de Capacitación

CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 2011

	Realizado Enero-Diciembre 2011
Cursos	482
Capacitados	1,193
Horas/Hombre	29,117

Fuente: Subdirección General de Administración

INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS DURANTE 2011

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

Módulo o Temática	Cursos Realizados	Capacitados Reales	Horas/Hombre Acumuladas
Administrativo	6	226	1932.5
Institucional	54	864	14,107
Total Anual	280	1,090	16,039.5

Fuente: Subdirección General de Administración

INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS DURANTE 2011

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICO

Módulo o Temática	Cursos Realizados	Capacitados Reales	Horas/Hombre Acumuladas
Informática	4	23	596
Administrativo	5	21	323
Financiero	6	17	384
Becas	187*	42	11,775
Total Anual	202	103	13,078

Fuente: Subdirección General de Administración

*Se refiere al número de períodos cursados por cada becario durante el ciclo escolar al que se hace referencia.

Contrato Colectivo

Con motivo de la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo para el bienio 2011-2013, el 28 de enero se ratificó ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje el convenio con los resultados de la negociación contractual, que tuvo efectos a partir de enero de 2011. Entre los principales acuerdos a que se llegó en esta negociación se encuentran los siguientes:

- Incremento salarial del 3.5 por ciento directo al tabulador.
- Se estableció un novedoso acuerdo de productividad equivalente al 2 por ciento de incremento salarial, que permitirá elevar la eficiencia del Instituto.
- Se acordó un importante programa de certificación de capacitación que apoya el programa de productividad.
- Se mejoró el esquema de asignación de vacaciones en favor de los trabajadores y de la eficiencia en la operación de las oficinas, eliminando la necesidad de personal eventual para cubrir incidencias por este concepto.
- Se fortaleció la plantilla del Instituto de acuerdo con sus necesidades técnicas.
- Flexibilización de las jornadas de trabajo (martes a sábado para nuevos ingresos).

Con motivo de la revisión salarial 2012, se acordó con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Instituto FONACOT (SINEIF) adelantar los tiempos que establece la Ley Federal del Trabajo en su artículo 399 Bis y la Cláusula 83 del Contrato Colectivo de Trabajo, sin que mediara el respectivo emplazamiento a huelga, concluyendo la revisión salarial para el ejercicio 2012, llegando al siguiente acuerdo:

- En continuidad con lo acordado en la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo para el bienio 2011-2013, se estableció otorgar el equivalente al 3 por ciento del salario anual integrado para la conformación del Programa de Productividad conforme con lo establecido en la Cláusula 79 del Contrato Colectivo de Trabajo, por lo que los tabuladores de salario no sufrieron cambio alguno para el año 2012.

Responsabilidad Social

Dentro del marco del compromiso social del Instituto, en 2011 se obtuvo por quinto año consecutivo el distintivo Empresa Socialmente Responsable, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).

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, al cierre del ejercicio 2011 el Instituto tiene registrados inmuebles propios, en arrendamiento o bajo la figura de comodato, de acuerdo con lo 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

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

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	5
Direcciones Estatales	21
Direcciones de Plaza	6
Oficinas de Representación	23
Almacén (La Raza)	1
Total	56
Locales en Comodato	
Oficinas de Representación	24
Total	24

Fuente: Subdirección General de Administración

Arrendamiento de Inmuebles

En aquellos inmuebles en calidad de arrendatarios para sucursales y oficinas se cuenta con 14,386.33 metros cuadrados para la operación de 56 sucursales y un almacén. De ese total, en el primer semestre se negociaron 53 contratos, para su renovación y cambios de domicilio de oficinas regionales, estatales, de plaza y de representación. Para el desarrollo de estas actividades, 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.

Como parte de la optimización de espacios y con el objeto de dotar de infraestructura suficiente para el desarrollo de la operación institucional, se llevaron a cabo los siguientes trabajos de adecuación:

ADECUACIÓN DE ESPACIOS

No.	Descripción de la Obra	Procedimiento de Contratación.	Importe sin IVA
1	Adecuación y optimización de espacios en el edificio sede del INFONACOT, para las áreas sustantivas y de apoyo para la atención al público. Piso 3	Adjudicación Directa Art. 42 LAASP	\$109,842.68

Fuente: Subdirección General de Administración

Asimismo, se llevó a cabo la contratación para la elaboración del proyecto ejecutivo, supervisión y ejecución de los trabajos de adecuación del local que actualmente ocupa la Dirección Estatal en Tepic, Nayarit, de acuerdo con lo siguiente:

ADECUACIÓN DE LOCALES

No.	Descripción de la Obra	Procedimiento de Contratación.	Importe sin IVA
1	Elaboración del proyecto ejecutivo y la supervisión de obra para la adecuación del inmueble que ocupa la Dirección estatal en Tepic, Nayarit.	Adjudicación Directa Art. 43 LOPSRM	\$67,995.00
2	Adecuación de los locales que ocupará la Dirección Estatal en Tepic, Nayarit, ubicados en la Practiplaza Oriente, localizada en Av. Tecnológico No. 3983 entre Boulevard Luis Donaldo Colosio y calle Girasol, colonia Ciudad Industrial Nayarita, Tepic, Nayarit.	Invitación a Cuando Menos Tres Personas No. 001/2011	\$848,589.00
Total			\$916,584.00

Fuente: Subdirección General de Administración

Se contrató la elaboración de proyectos ejecutivos de los locales que ocuparán la oficina de representación en Xalapa, Veracruz, la Dirección Regional en Guadalajara, Jalisco, las representaciones de Texcoco, Estado de México, San José del Cabo, B. C. S., Nogales,

Sonora, Puerto Vallarta, Jalisco y la Dirección Regional en Mérida, Yucatán, los cuales consisten en la elaboración del diseño arquitectónico y de funcionamiento de las oficinas, desarrollo de los proyectos de instalaciones: eléctricas, sanitarias, hidráulicas, iluminación, aire acondicionado, señalización, cambio de imagen y catálogo de conceptos, en el que se incluyen las especificaciones técnicas de materiales y de construcción, de acuerdo con la siguiente descripción:

ELABORACIÓN DE PROYECTOS EJECUTIVOS

No.	Descripción de la Obra	Procedimiento de Contratación.	Importe en Pesos sin IVA
1	Elaboración del proyecto ejecutivo para la adecuación del inmueble que ocupará Representación del INFONACOT en Xalapa, Veracruz	Adjudicación Directa Art. 43 LOPSRM	10,250.00
2	Elaboración de proyecto ejecutivos y supervisión de trabajos de adecuación, para la Dirección Regional Occidente en Guadalajara, Jalisco	Adjudicación Directa Art. 43 LOPSRM	109,600.06
3	Elaboración de proyectos ejecutivos y supervisión de trabajos de adecuación, para las oficinas representación de Texcoco, Estado de México, San José del Cabo, B. C. S., Nogales, Sonora, Puerto Vallarta, Jalisco y la Dirección Regional en Mérida, Yucatán.	Invitación a Cuando Menos Tres Personas NoLO-014P7R001-N22-2011	497,769.02
Total			617,619.08

Fuente: Subdirección General de Administración

Derivado de lo anterior, al cierre de 2011 se tenían los elementos necesarios para llevar a cabo los procedimientos de contratación para la ejecución de la obra en los locales que ocuparán las oficinas del INFONACOT antes mencionadas, en el primer bimestre de 2012.

Es de señalar que, en la Invitación a Cuando Menos Tres Personas No. LO-014P7R001-N22-2011, se incluyeron la Dirección Regional Noroeste en Chihuahua, Chihuahua y la Representación en Ciudad del Carmen, Campeche, las que se declararon desiertas ya que no fueron cotizadas por los participantes en dicha invitación.

Es importante mencionar que se efectuaron evaluaciones de inmuebles para la reubicación de la Dirección Estatal en Pachuca, Hidalgo, y la representación en Celaya, Guanajuato.

Ahorro de Energía

Como parte del compromiso institucional de contribuir al desarrollo sustentable, fomentando el cuidado del medio ambiente, se contrató la realización del Diagnóstico Integral de Eficiencia Energética de Oficinas Centrales que, en términos generales, indicó que la eficiencia energética del Instituto está dentro de los parámetros aceptables, por lo que se está cumpliendo con la normatividad emitida por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía. El Diagnóstico estableció las siguientes acciones de mejora:

- Implantar un programa en mantenimiento a los sistemas de aires acondicionados.
- Realizar adecuaciones en la infraestructura de los sistemas de aire acondicionado.
- Sustituir lámparas dicróicas en donde se tiene instalado este tipo de luminarias.
- Instalar películas de protección solar, como aislante térmico.
- Instalar sistemas de control y separación de circuitos de iluminación, así como de sistema de bombeo con la inclusión de variador de velocidad en el sistema. Dada la inversión inicial para la instalación de estos sistemas, su implementación se definirá en el segundo semestre del 2012.
- Implantar políticas de concientización permanente al personal para hacer mejor uso de los recursos.

En seguimiento a estos compromisos para seguir contribuyendo al desarrollo sustentable y, tomando como primicia el cuidado del medio ambiente en cumplimiento a las recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía, en el segundo semestre se realizaron las siguientes acciones para el ahorro de energía:

- Se implantó un programa de mantenimiento preventivo para los equipos de aire acondicionado instalados en el edificio de Oficinas Centrales y en las de la zona metropolitana, al cual se le dio cumplimiento y formó parte del anexo técnico en el contrato No. I-SD-2011-055 de mantenimiento preventivo y correctivo a la subestación eléctrica, plantas de emergencia, tableros eléctricos y sistema hidroneumático que el Instituto celebró con la empresa Grupo Industrial FROMEX S. A. de C. V. del 16 de junio al 31 de diciembre. Se realizaron adecuaciones en la infraestructura de los sistemas de aire acondicionado para elevar su eficiencia.
- Se evaluó la instalación de la película de protección solar y se definirá su instalación en el primer semestre del 2012.
- Específicamente en zonas de la planta baja del edificio se sustituyeron 50 lámparas dicroicas de 50 watts con transformador 110v—48 v, por lámparas ahorradoras de energía de tipo espiral luz blanca MR16F-de ocho watts sin transformador, lo que representó un ahorro de 2,100 watts de potencia, disminuyó la energía en forma de calor que emitían las lámparas dicroicas y se concentraba en las áreas cerradas.
- Referente a la instalación de sistemas de control y separación de circuitos de iluminación, se realizaron cambios y correcciones de circuitos eléctricos en diferentes niveles del edificio; sin embargo, se estima que esta tarea deberá continuarse durante 2012, dado que la inversión inicial resulta costosa y conlleva algunos meses de instalación, dado que se deben ir reemplazando secciones completas de cableado para adecuar las instalaciones eléctricas.

En el rubro de implementación de políticas de concientización al personal para un mejor uso de los recursos, en los sanitarios generales se instalaron letreros alusivos al ahorro de agua, papel y jabón, esto contribuyó al ahorro de energía ya que algunos de los dispositivos despachadores y de descarga de agua en los lavabos, funcionan por medio de baterías alcalinas, y el uso moderado de estos equipos alarga la vida útil de las baterías; sin embargo, falta concretar otras acciones que se implantarán durante 2012.

Clasificación y Resguardo de Archivos Físicos y Electrónicos

En continuidad a lo iniciado en el segundo semestre de 2010, para dar 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 conservación del Sistema de Archivos Físicos, en 2011 se realizaron las siguientes acciones:

- Se actualizaron el Catálogo de Disposición Documental, la Guía Simple de Archivo y el Cuadro General de Clasificación Archivística.
- Se homogenizaron las series y subseries de clasificación archivística.

Lo anterior permitirá, en el primer semestre del 2012, llevar a cabo las siguientes acciones:

- Clasificar la información que se genere en el INFONACOT de acuerdo con el

Cuadro General de Clasificación Archivística.

- Homogeneizar las carátulas de los archivos.

Las acciones anteriores, permitirán en un futuro inmediato que todas las áreas continúen clasificando la información que generan, así como realizar el traslado controlado y sistemático de los expedientes de consulta esporádica, de una transferencia primaria a una secundaria, además de estar en condiciones de continuar con el proceso de selección de los archivos de trámite o concentración de aquellos expedientes cuyo plazo de conservación o uso ha prescrito, con el fin de darlos de baja bajo la normatividad existente o transferirlos al archivo histórico.

6.3. Programa Anual de Adquisiciones

En cumplimiento con lo establecido en la normatividad aplicable, y con la finalidad de obtener mejores condiciones económicas para el Instituto, se participó en el Comité de Austeridad y Consolidación de la STPS, donde se obtuvieron contrataciones con precios que generaron ahorros significativos, llevándose a cabo contrataciones consolidadas para:

- Pólizas de seguros múltiple empresarial y de vehículos.
- Adquisición de tarjetas inteligentes para el suministro de gasolina.
- Servicio telefónico de larga distancia.
- Servicio de seguridad y vigilancia.
- Adquisición de vales de despensa.
- Servicio de limpieza.
- Servicio de comedor.
- Adquisición de vestuario.
- Consumibles de equipo de cómputo.

Con la finalidad de continuar con el compromiso del ejercicio eficiente de los recursos asignados, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios celebró 18 sesiones (nueve ordinarias y nueve extraordinarias), en las que autorizó la excepción a la licitación pública para diversas contrataciones, destacando la contratación de servicios de telefonía local y digitales asociados a nivel nacional, así como el licenciamiento e implementación del Sistema Enterprise Resource Planning (ERP) SAP. Es de señalar que, en la segunda sesión extraordinaria del 2011, el Comité propuso la actualización de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, para someterlas a consideración de la Comisión de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), para su posterior emisión por parte del Consejo Directivo.

Para fomentar la transparencia en los procesos de contratación, el Grupo de Trabajo para la Revisión de Convocatorias realizó 36 reuniones, autorizando siete procesos de licitación y once invitaciones a cuando menos tres personas para la adquisición de bienes y contratación de servicios.

Derivado de los distintos procesos de contratación, se celebraron 121 contratos, 98 convenios modificatorios y 81 contratos-pedido con diversos proveedores y prestadores de servicios, entre los que destacan:

- Historial crediticio de personas físicas y morales.

- Archivo, guarda, custodia y digitalización de expedientes administrativos, Centros de Trabajo, Establecimientos Comerciales, tarjetas FONACOT y expedientes de crédito.
- Análisis, presentación, ratificación, atención, seguimiento, ejecución y conclusión de asuntos especiales y trascendentes en materia penal.
- Implementación y soporte técnico para la instalación, configuración y puesta en marcha del software para la facturación electrónica.
- Recolección y traslado de valores e instalación y renta de cilindros blindados.
- Auditoría externa de calidad, a fin de mantener la vigencia del certificado ISO.
- Elaboración de un diagnóstico energético integral del edificio sede del Instituto.
- Realización de una consulta en la base de datos REUS de CONDUSEF para reforzar la estrategia y el programa anual de promoción y publicidad.
- Mantenimiento integral preventivo y correctivo a la subestación eléctrica, plantas de emergencia, tableros eléctricos y sistema hidroneumático del instituto.
- Servicio de producción y exhibición de material publicitario denominado dovelas y paneles de andén en el metro de las ciudades de México, Guadalajara, y Monterrey.
- Espacios publicitarios en la versión de spots en radio y televisión.
- Espacios publicitarios en la versión impresa y/o electrónica en los periódicos de mayor circulación.
- Servicio integral de monitoreo, mediante un sistema de alarmas y circuito cerrado de televisión en las oficinas.
- Capacitación para impartir el Programa Integral de Crédito y Cobranza 2011.
- Servicio de integración, instalación, configuración y puesta a punto para el uso de la firma electrónica.
- Adquisición de material de apoyo informativo y publicitario del crédito FONACOT.
- Renovación anual del derecho de uso de las licencias SAS, incluyendo los códigos de activación anuales para habilitar software.

Con el objetivo de contar con contrataciones que den las mejores condiciones en cuanto a economía, calidad, oportunidad y financiamiento, los siguientes contratos de servicios se realizaron bajo la modalidad plurianual:

- Servicio telefónico de larga distancia.
- Servicio de seguridad y vigilancia.
- Servicio de limpieza.
- Servicio de telefonía local y servicios digitales asociados (plurianual).
- Servicio integral de monitoreo, mediante un sistema de alarmas y circuito cerrado de televisión en las oficinas.
- Seguro colectivo de gastos médicos mayores.
- Seguro colectivo de vida.
- Seguro de responsabilidad institucional, fraude empleados y responsabilidad civil.
- Ampliación al servicio de centro de atención telefónica.
- Servicio de telefonía celular y transmisión de datos.

Respecto a lo que establece el artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la suma de las operaciones que se realizaron al amparo de este artículo fue del 5 por ciento, del 30 por ciento que establece como máximo ese artículo.

Programa Anual de Disposición Final

En la Vigésima Primera Sesión Ordinaria del Consejo Directivo se presentó el Programa Anual de Disposición Final de Bienes, autorizándose llevar a cabo las enajenaciones conforme con lo siguiente:

Tipo de Bienes	Cantidad	Valor Inventario en pesos
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	2,423	199,913.42
Vehículos	4	331,880.50
Totales	3,875	8,901,583.05

Fuente: Subdirección General de Administración

En marzo del 2011, se realizó el procedimiento de enajenación con la licitación pública No. LPDBM-01/2011 quedando pendiente de enajenarse los bienes denominados suministros de informática, ya que no se recibieron propuestas, obteniéndose los siguientes resultados:

Tipo de Bienes	Valor avalúo en pesos	Valor de venta en pesos
Mobiliario y Equipo de Oficina	18,377.00	11,500.00
Equipo de Telefonía y Comunicación	2,052.00	1,250.00
Equipo de Cómputo	7,606.00	5,000.00
Suministros de Informática	28,741.60	Desierta
Vehículos	78,634.80	66,200.00
Total	135,411.40	\$83,950.00

Fuente: Subdirección General de Administración

Durante el mismo año 2011 se llevó a cabo la recolección y concentración en Almacén General de bienes en desuso o propuestos para baja de las oficinas del interior de la República que así lo informaron, por lo que al cierre del 31 de diciembre se identificaron las siguientes cantidades de bienes que serán propuestos para baja en el ejercicio 2012:

Tipo de Bienes	Cantidad	Valor Inventario en pesos
Mobiliario y Equipo de Oficina	599	641,442.55
Equipo de Telefonía y Comunicación	22	18,852.42
Equipo de Cómputo	282	3,431,317.07
Suministros de Informática	2,423	199,913.42
Totales	3,326	4,291,525.46

Fuente: Subdirección General de Administración

Proyecto de Levantamiento de Inventario Físico de Bienes Muebles propiedad del INFONACOT.

Inició el proyecto que obedece principalmente a la necesidad de contar con información precisa y actualizada para la toma de decisiones, dado que el último inventario realizado se llevó a cabo en 2006 y, para dar cumplimiento a los artículos 23 y 27 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental emitida por la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2008

Derivado de esta necesidad se llevó a cabo el procedimiento de invitación a cuando menos tres personas, determinándose que la empresa RGIS Especialistas en Inventarios, S. de R. L. de C. V, era la más conveniente, ya que cumplió con los requisitos señalados en la convocatoria y mostró tener la capacidad técnica y experiencia comprobada para llevar a cabo un servicio del tamaño y complejidad requerido por el INFONACOT. El programa de trabajo y logístico, se está llevando a cabo en conjunto con la Dirección de Recursos Materiales y

Servicios de conformidad con lo siguiente:

- Fase 1.- Levantamiento de inventario físico en cada una de las oficinas del INFONACOT del 21 de diciembre 2011 al 3 de febrero 2012.
- Fase 2.- Entrega de Información en forma electrónica respecto al levantamiento de Inventario, 9 de abril de 2012.
- Fase 3.- Término de la conciliación del levantamiento de inventario físico contra registros en base de datos actual, 30 de abril 2012.

El costo de dicho proyecto será de 1,011,230.00 pesos más impuestos, mismo que se considera pagar de la siguiente manera:

- Al finalizar la Fase 1.- 404,492.00 pesos.
- Al finalizar la Fase 2.- 303,369.00 pesos.
- Al finalizar la Fase 3.- 303,369.00 pesos.

7. Innovación Tecnológica

7.1. Desarrollo del Sistema de Crédito

Durante el período de enero a diciembre de 2011 se continuó con el desarrollo y liberación de funcionalidades en el sistema de crédito CREDERE que atienden la operación del Instituto conforme las líneas estratégicas de negocio, además de ayudar a los usuarios a trabajar con mayor eficacia y eficiencia. Se dio atención a 161 requerimientos de las áreas usuarias. Destacan las siguientes acciones:

- Se estabilizó y mejoró el proceso de consulta a las bases de datos de la seguridad social que administra la empresa PROCESAR para reinstalar trabajadores. Asimismo, se robustecieron los candados en las consultas a tales bases de datos para la afiliación y autorización de créditos. Se incorporaron herramientas de control y seguimiento para la conciliación de estas consultas.
- Se incorporaron validaciones en la captura de las cuentas CLABE y/o tarjeta de débito para el otorgamiento de segundos créditos en efectivo, optimizando también los procesos para la reutilización de esta información en futuros créditos.
- Se liberó el módulo para la administración de la cartera bursatilizada completamente integrado al sistema CREDERE, eliminado de raíz los problemas de sincronización y otros que significaba la utilización del sistema CREDBURS. De esta manera, se integra al CREDERE todo el ciclo de bursatilización, que va desde la selección de la cartera hasta el regreso de la misma, incluyendo el marcado, pago a fideicomiso, retorno de cartera (desmarcado), cesiones adicionales, sustitución de cartera (revolvencia), reportes, etc. Asimismo, con este proyecto toda la información generada en los procesos de bursatilización son incorporados a las mismas políticas de resguardo, seguridad y recuperación establecidos para CREDERE.
- Se construyen las interfaces necesaria para la comunicación entre el CREDERE y el nuevo sistema para aspectos administrativos y financieros GRP-SAP.
- Se aplica en sistema el nuevo esquema de comisiones a Distribuidores, totalmente automático en función del promedio semestral de ventas de cada Distribuidor.
- Se adecuaron los portales públicos de CREDERE para incorporar consultas específicas de Distribuidores servicios turísticos.

- Se adecuó el sistema para generar la interfaz con el sistema de facturación electrónica y poder generar certificados fiscales digitales, dando cumplimiento a los lineamientos de la SHCP. Además, se liberó la funcionalidad para generar y consultar vía el portal de Distribuidores la facturación electrónica correspondiente.
- Se realizan diversas mejoras y optimización al proceso de carga de incidencias y pago de las cédulas de cobranza. Destacan la incorporación de más validaciones para que de origen se obtenga una carga “limpia” por parte del centro de trabajo, el adecuado manejo de pagos anticipados de cédulas y la homologación de la información contenida en los diversos formatos electrónicos que son generados como parte del proceso de emisión de cédulas de cobranza.
- Se desarrolló y liberó la funcionalidad de ejercicio automático para que, con información que proviene de forma directa de los switches de tarjetas de pago (e-Global y PROSA), se realice de forma automática. Se elimina el procesamiento manual en las sucursales y se reduce la carga administrativa a Distribuidores.
- Se desarrolló el nuevo estado de cuenta para trabajadores y Centros de Trabajo con información más completa y de más fácil entendimiento, además de facilitar el acceso a la consulta del mismo en el portal *web*.
- Se desarrollaron y liberaron los procesos para la extracción y generación del reporte para las sociedades de información crediticia Buró de Crédito y Círculo de Crédito.
- Se desarrolló la aplicación de renovación de créditos en efectivo, que incluye un mecanismo para aplicar cualquier pago en tránsito, generado por la renovación.
- Se simplificó el acceso, navegación y captura de información en el portal de trabajadores, para agilizar los trámites de afiliación de los mismos vía Internet.
- Se incorporó un módulo mediante el cual los clientes pueden solicitar una cita a través del CAT, y pueden llegar a su cita ya con las referencias confirmadas, agilizando su trámite.
- Se realizaron adecuaciones al CREDERE para incorporar información de pagos recibidos en sucursales BANSEFI, agregándose a los procesos de banca electrónica.
- Finalmente, se liberaron los procesos para sistematizar y automatizar los principales procesos que se realizan en el cierre mensual. Asimismo, se integraron y desarrollaron procesos faltantes en CREDERE, como cálculo de reservas, pago sostenido de convenios y de cuentas de orden, castigo de cartera, etcétera. De esta manera, la información de cada cierre de mes se emite y reporta desde CREDERE y se elimina de forma significativa la intervención humana que puede traducirse principalmente en errores en el manejo de las cifras y otros riesgos.

Como parte del control de calidad de los nuevos desarrollos del CREDERE se creó y puso en funcionamiento el área de *TEST* separándola de la de desarrollo, incorporando procesos y políticas claramente definidas. En ella se realizan pruebas más exhaustivas y profundas, lo que ha disminuido en forma drástica problemas en la operación por la liberación de aplicaciones con errores y/o fallas.

Para fortalecer y homologar los conocimientos del personal del área de desarrollo que tiene bajo su responsabilidad atender trabajos de mantenimiento, cambios y adecuaciones al sistema, seis expertos funcionarios recibieron un diplomado en Ingeniería de Software para Aplicaciones de Negocio, mismo que les ayudará a aplicar métodos y herramientas para mejorar la productividad en desarrollo de productos de software.

7.2. Operación y Mantenimiento del Sistema de Crédito

Se siguió trabajando para robustecer y dar mantenimiento a funcionalidades internas del sistema que repercuten en su estabilidad, eficiencia y desempeño. Destacan:

- La optimización en tiempos del proceso de cierre mensual, lo que ha permitido que el sistema inicie la operación antes de las 7:00 am, siendo que a finales de 2010 se llegaba a abrir hasta después de las 10:00 am en el día posterior al cierre.
- Cobertura del tiempo en línea del CREDERE en los horarios de servicio de 8:00 a 22:00 horas de lunes a viernes en un 99 por ciento. Si bien durante agosto de 2011 hubo una degradación del servicio derivado de ajustes en infraestructura, en el último trimestre se logró una disponibilidad de más del 99.8 por ciento no obstante el aumento en la operación y la gran cantidad de desarrollos liberados en el año.
- Se logró una reducción del tiempo de ejecución de procesos críticos como la aplicación de pago por medio de cédulas, lo que ha permitido la aplicación de aproximadamente el 99.8 por ciento durante los 10 días posteriores al cierre del período de pago de Centros de Trabajo, permitiendo realizar emisión de cédulas más “limpias” y completas.

7.3. Sistemas de Apoyo

GRP-SAP

En junio se puso en producción el nuevo sistema administrativo GRP-SAP para el manejo de tesorería, recursos humanos, presupuestales y materiales, y se dejaron de utilizar los servicios del SIAF-SIAGOB, con lo que el Instituto obtiene la autonomía del manejo y administración de estos servicios al contar con un sistema propietario. Durante el segundo semestre se estabilizó la operación del sistema. Para la atención y seguimiento de los incidentes, éstos se asignaron a las áreas funcionales acordes con el problema presentado.

7.4. Modernización de la Infraestructura de TI y Comunicación

Telefonía

Liberación de mensajería unificada que integra el directorio activo de usuarios de equipo de cómputo, con la aplicación del directorio telefónico para mantener la información actualizada que se muestra en el directorio de los aparatos, que se integró con el directorio de personal publicado en Internet e Intranet a fin de mantener actualizados los cambios de personal de manera automática.

Red de telecomunicaciones

Se incrementó la capacidad del enlace de oficinas centrales de la red MPLS de 8 Mbps (4E1) a 34 Mbps (T1) y en Oficinas Centrales se convirtió la red de 10/100 Mbps a 1000 Mbps, lo que evita saturación de las comunicaciones a y desde Oficinas Centrales, permitiendo mejorar la calidad en servicios informáticos como videoconferencia, telefonía e Internet, entre otros. Asimismo, se incrementó el enlace de Internet de 10 Mbps a 15 Mbps lo que mejora la velocidad de navegación. A nivel nacional se robusteció la infraestructura de telecomunicaciones (*switches* y *firewalls*) para satisfacer los requerimientos actuales de incremento de personal a nivel nacional, considerando capacidades para futuros crecimientos.

Portal ciudadano (Internet)

Se realizó la migración de la página de Internet institucional (www.fonacot.gob.mx) con un cambio de diseño e imagen, logrando que el usuario tenga una navegación más fácil e intuitiva. Es importante destacar que el Portal Ciudadano fue evaluado por el Sistema de Internet de la Presidencia, obteniéndose la máxima calificación de 100 puntos. La evolución del portal y el aumento de servicios que ofrece han venido incrementando su uso.

Soporte técnico

Destacan las siguientes acciones:

- Se incrementó la plataforma de equipos de cómputo móvil, teléfonos e impresoras para atender los requerimientos de operación por crecimiento en la plantilla.
- Se actualizó la versión del antivirus de 8.5 a 8.7 a nivel nacional.
- Se actualizó a nivel nacional el *software* Office 2003 a 2007.
- Se ejecutó el mantenimiento preventivo a impresoras y equipo de cómputo a nivel nacional.

Escritorio de Servicio

Mediante el Escritorio de Servicio, la Dirección de Tecnologías de Información recibió 20 mil 754 solicitudes de servicio, de las cuales 17,931 corresponden a servicios de TI. Se actualizaron los procesos para incidentes, órdenes de cambios y niveles de servicios y las herramientas del escritorio de la versión 12.1 a la 12.5.

Monitoreo de la Infraestructura

Se consolidaron las herramientas de monitoreo (Ej. Spectrum con USM) que permiten supervisar de manera inmediata cualquier falla en la infraestructura de cómputo y telecomunicaciones.

7.5. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (MAAGTIC)

Se desarrolló el MAAGTIC como marco rector que contiene las reglas, acciones y procesos que en materia de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC) deberán observar de manera obligatoria las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF). En particular, el MAAGTIC tiene como objetivos los siguientes:

- Armonizar y homologar las actividades en materia de TIC.
- Establecer indicadores que permitan medir los resultados de la gestión.
- Garantizar el uso de mejores prácticas.
- Eliminar la regulación que obstaculiza la agilidad de los servicios.
- Orientar el servicio a la satisfacción del ciudadano.

EL MAAGTIC contiene 29 procesos y 11 macro-procesos y está dividido en cuatro niveles:

- Gobierno.
- Organización y estrategia.
- Ejecución y entrega.
- Soporte.

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 10 auditorías internas de calidad del 16 al 26 de mayo.

Como resultado de las visitas realizadas se detectaron 60 hallazgos, de los cuales fueron 20 notas de mejoras y 40 no conformidades.

Del 20 al 24 de junio, la empresa IQS Corporation, S. A. de C. V. realizó la segunda auditoría externa de vigilancia del período 2009-2012.

Como resultado se detectaron 0 no conformidades, 0 observaciones y 17 oportunidades de mejora.

8.2. Manuales y Procedimientos

Se mantuvo la actualización del Manual de Crédito, entre cuyos cambios destacan:

- Medios para asegurar la calidad en el otorgamiento de crédito (uso de certificación en trabajadores del ISSSTE).
- Simplificación de las disposiciones para el ejercicio del crédito y entrega de productos por Establecimientos Comerciales.
- Lineamientos para la integración de expedientes de crédito y reestructuras.
- Actualización de las disposiciones para la cancelación del crédito FONACOT.
- Notificación de incidencias de trabajadores por medios informáticos o a través del Portal de Centros de Trabajo vía Internet en www.fonacot.gob.mx.
- Actualización de las Reglas de Negocio para la Recuperación de la Cartera (Prestadores de Servicios Externos de Cobranza).
- Se modificó el plazo de créditos en efectivo de 12 hasta 18 meses y el cobro de una comisión por apertura del 5 por ciento.
- Esquema de comisiones para Establecimientos Comerciales.
- Condiciones para la renovación de créditos en efectivo.
- Actualización de las disposiciones del crédito en efectivo.
- Simplificación de los requisitos para la afiliación de los Establecimientos Comerciales e instituciones financieras.
- Ejercicio automático.
- La actualización de las disposiciones para la cancelación del crédito FONACOT.
- Reverso de disposiciones con tarjeta FONACOT.
- Modificación del aparatado de reembolso a trabajadores.
- Actualización de metodología para determinar las reservas preventivas de cartera.

Adicionalmente, en mayo se elaboró y publicó en la Normateca del Instituto, el Manual Financiero, que tiene por objeto mantener documentados, clasificados y debidamente

integrados los procedimientos que derivan de las atribuciones de las diferentes áreas de la Subdirección General de Finanzas. Como complemento, se prepararon y publicaron en la Normateca la Guía Contable, Catálogo para el Manejo de Cuentas Contables y Catálogo de Cuentas, herramientas para las actividades contables.

De igual forma, el Manual de Calidad sufrió actualizaciones entre las que destacan:

- Actualización de los apartados “7. Restricciones y Exclusiones”, “7.3. Diseño y Desarrollo”, “7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición”, “Anexo 2: Matriz de Responsabilidades”, “Anexo 6: Auditoría Interna de Calidad”, “Anexo 11: Diagrama del Proceso de Crédito” y “Anexo 9: Diagrama de Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad”.
- Incorporación del Anexo 1: descripción de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, Anexo 10: Descripción de la Interacción de los Procesos del SGC y Anexo 12: Guía para la Atención de Quejas, Consultas e Impugnaciones de Usuarios del Crédito FONACOT.

8.3. Eficiencia Operativa

- Actualización de los formatos de préstamo BCD y Personal, ajustándolos en monto y plazo.
- Alineación a la normatividad vigente de todos los contratos y convenios de Centros de Trabajo, así como diversos formatos de la Dirección de Cobranza.
- Alta de los formatos de arqueo de caja.
- Implementación del formato de revisión para expedientes ingresados en Mesa de Vigilancia.
- Actualización del contrato de crédito anexando firma electrónica del representante legal del Instituto FONACOT.
- Modificación de las cláusulas del Convenio de Afiliación como Centro de Trabajo para la APF.
- Actualización de los formatos para los prestadores de servicios externos de cobranza y afiliación de Centros de Trabajo y sucursales, así como de Establecimientos Comerciales e instituciones financieras con base en la operación.
- Elaboración del contrato de afiliación Como Establecimiento Comercial de Productos y Servicios.
- Incorporación de los formatos para la solicitud de reverso de disposiciones con tarjeta FONACOT.
- Modificación de la carta de resguardos de accesos al sistema de crédito institucional con el fin de mejorar el control de claves y vigencia de las mismas.

9. Desarrollo de Mercado

9.1. La Mejor Opción para Comprar a Crédito

Se continuó con la elaboración del estudio denominado La Mejor Opción para Comprar a Crédito, que permite evaluar las ventajas y desventajas que ofrecen los principales competidores del Instituto, ya que identifica las estrategias que utilizan los competidores para incrementar su mercado a través de su propio sistema de crédito, así como las características

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

y requisitos de acuerdo con el segmento al que van dirigidos, lo que presenta un panorama más amplio de los productos y promociones que se ofrecen a la población para satisfacer sus necesidades y demandas de mayores y mejores opciones de financiamiento.

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 que cobran. 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 DE 2011

Banco	Tasa Mensual	Tasa Promedio Ponderada ^{1/}	CAT ^{2/}	Ingresos Mínimos	Comisión por Apertura	Comisión por Anualidad
Afirme (Clásica)	4.43%	53.10%	75.1%	\$4,000	Sin Costo	\$500 titular y sin costo la adicional
Ixe (Clásica Visa)	4.05%	48.56%	66.7%	\$7,000	Sin Costo	\$440 titular y \$220 la adicional
BBVA-Bancomer (Práctica Visa Internacional)	3.99%	47.87%	64.2%	No aplica	Sin Costo	\$335 titular y \$170 la adicional
American Express (Blue)	3.49%	41.93%	56.5%	\$15,000	Sin Costo	\$459 titular y \$230 la adicional
Scotiabank Clásica (Visa o Mastercad)	3.40%	40.78%	54.7%	\$5,000	Sin Costo	\$450 titular y sin costo la adicional
Banorte (Clásica)	2.99%	35.89%	47.2%	\$5,000	Sin Costo	\$430 titular y \$200 la adicional
Banamex (Clásica Internacional)	2.93%	35.15%	46.9%	\$4,000	Sin Costo	\$500 titular y \$250 la adicional
HSBC (Clásica)	2.79%	33.42%	44.2%	\$6,500	Sin Costo	\$480 titular y \$220 la adicional
Santander (Clásica Internacional)	2.76%	33.12%	43.4%	\$7,500	Sin Costo	\$440 titular y \$220 la adicional
Promedio ^{3/}	3.42%	41.09%	55.4%	\$7,143		
FONACOT	2.47%	29.65% ^{4/}	36.9%	\$1,701.0 ^{5/}	3.0%	Sin costo

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

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 de Banxico.

3/ Información correspondiente al costo promedio de otorgamiento de crédito de las tarjetas bancarias.

4/ Tasa promedio ponderada por disposición del crédito FONACOT con tarjeta, a diciembre de 2011.

5/ Salario mínimo mensual en zona geográfica C.

Otro tipo de crédito que ofrecen los bancos son los préstamos de nómina y el principal requisito para obtenerlo es que el cliente reciba su pago de nómina en una cuenta de cheques en donde le será depositado el monto del préstamo autorizado.

COMPARATIVO DE PRÉSTAMOS DE NÓMINA

Banco	Monto del Crédito	Plazo	Tasa Anual ^{1/}
HSBC	Hasta 11 meses de sueldo	6 a 36 meses	45.90%
Banorte	6 a 12 meses de sueldo	6 a 48 meses	45.00%
Santander	Hasta 12 meses de sueldo	6 a 60 meses	37.00%
BBVA Bancomer	4 meses de sueldo	36 y 48 meses	32.00%
Banamex	Hasta 12 meses de sueldo	36 meses	28.00%
Promedio ^{3/}		30	37.58%
FONACOT	Dependiendo del nivel de endeudamiento; 10%, 15% y 20%	6 a 18 meses	29.39% ^{4/}

Fuente: Con base en la información de la CNVB, estas 5 instituciones son las más significativas en el mercado de créditos de nómina con el

97.3 por ciento.

1/ Tasas anuales máximas por producto, obtenidas de los simuladores de cada banco vía internet, los cuales están para su consulta de cualquier persona.

2/ CAT: No incluye (IVA) para fines informativos y de comparación exclusivamente. Calculados con la metodología vigente de Banxico.

3/ Información correspondiente al costo promedio de otorgamiento de los créditos de nómina.

4/ Tasa promedio ponderada del crédito en efectivo a diciembre 2011. En vigor a partir del 8 de julio de 2010.

Otras Opciones de Crédito para los Trabajadores

Dentro del mercado del crédito al consumo existen empresas, instituciones y sindicatos que atienden a población sujeta de crédito por parte de los bancos, lo que representa una fuerte competencia para el Instituto. Se analizaron los casos de Credipresto y Crédito Familiar.

COMPARATIVO CRÉDITO FAMILIAR, CREDIPRESTO VS. INSTITUTO FONACOT

Institución	Monto del Crédito	No. de Pagos	Pago Mensual	Valor Ttotal del Crédito	Tasa por Período	Tasa Anual	CAT ^{2/}
Crédito Familiar	10,000	18	1,225.14	22,052.52	7.75%	93.00%	216.4%
Credipresto	10,000	18	1,100.00	19,800.00	8.44%	101.31%	164.5%
FONACOT ^{1/}	10,000	18	781.85	14,073.26	2.45%	29.39%	40.8%

Fuente: Información obtenida de la página de internet y con un ejecutivo de cuenta de Crédito Familiar y Credipresto a diciembre de 2011.

1/ Tasa promedio ponderada del crédito en efectivo a diciembre de 2011. En vigor el plazo a 18 meses partir del 1 de julio de 2011.

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

Mercado Potencial

Durante el ejercicio 2011, dos acontecimientos externos marcaron la pauta de la primera parte del año; por un lado, la demora en la recuperación del gasto de los hogares norteamericanos y la desaceleración del PIB en su conjunto y el segundo evento, que impactó tanto a Estados Unidos como a México fue la catástrofe generada por el terremoto en Japón, que afectó la cadena de suministros para la industria automotriz.

La gran vinculación de nuestra industria con el ciclo externo y el peso del sector automotriz, fueron los factores que implicaron una mayor exposición de México a los citados eventos externos, en consecuencia el segundo semestre de 2011 se caracterizó por un contexto global afectado principalmente por la desaceleración de la economía de Estados Unidos y la crisis financiera en Europa, lo que provocó en México la tendencia a la baja del mercado laboral durante el tercer trimestre del período de acuerdo con datos publicados por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), respecto a trabajadores afiliados de forma permanente.

Con base en información del IMSS respecto a trabajadores afiliados, se obtuvo que de enero a septiembre del ejercicio 2011, la cifra de trabajadores registrados de forma permanente tuvo altibajos, logrando sólo hasta el mes de octubre una recuperación considerable en comparación con el ejercicio 2010, siendo el mes de noviembre el que concentró un mayor número de trabajadores con contrato de planta; en consecuencia, el mercado potencial del Instituto FONACOT presenta un formidable incremento con respecto al mismo período del ejercicio anterior y asciende a diez millones 632 mil 894 trabajadores, a nivel nacional.

Con base en lo anterior, se partió de la información de trabajadores cotizantes publicada en la Consulta Dinámica (CUBOS) de la página de Internet 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.

Se considero también 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 Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) con información lo más actualizada disponible a diciembre del 2009.

DISTRIBUCIÓN DEL MERCADO POTENCIAL DE TRABAJADORES POR DIRECCIÓN COMERCIAL INFONACOT
(Afiliados al IMSS e ISSSTE)

Direcciones Comerciales INFONACOT	Trabajadores		Total
	IMSS	ISSSTE ¹	
Portales	428,816	93,845	522,661
Tacubaya	333,849	71,526	405,375
Tlalnepantla	331,083	70,558	401,641
Vallejo	526,382	111,322	637,704
Zaragoza	191,339	41,436	232,775
Acapulco	70,505	96,409	166,914
Aguascalientes	136,077	21,067	157,144
Cancún	109,450	22,827	132,277
Chihuahua	468,819	41,379	510,198
Cuernavaca	96,836	34,389	131,225
Culiacán	213,207	57,108	270,315
Durango	56,055	52,264	108,319
Guadalajara	719,984	63,533	783,517
Hermosillo	281,213	30,583	311,796
La Paz	50,928	17,551	68,479
León	425,403	75,535	500,938
Mérida	226,462	43,446	269,908
Mexicali	181,117	12,299	193,416
Monterrey	934,427	39,556	973,983
Morelia	181,399	74,302	255,701
Pachuca	104,154	49,511	153,665
Puebla	274,130	35,201	309,331
Querétaro	210,211	21,899	232,110
Saltillo	268,164	23,925	292,089
San Luis Potosí	261,540	70,082	331,622
Tampico	200,365	62,033	262,398
Tepic	129,225	36,303	165,528
Tijuana	274,406	18,633	293,039
Tlaxcala	46,990	21,952	68,942
Toluca	311,871	91,162	403,033
Torreón	189,861	16,881	206,742
Tuxtla Gutiérrez	188,852	143,010	331,862
Veracruz	341,721	93,396	435,117
Villahermosa	86,746	26,384	113,130
Total Metropolitano	1,811,469	388,687	2,200,156
Total Regional	7,040,118	1,392,620	8,432,738
Total Nacional	8,851,587	1,781,307	10,632,894

1/ Datos a diciembre 2009 Anuario Estadístico del ISSSTE.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica, estimaciones propias con base en la Información de trabajadores y cotizantes obtenidos en la Consulta Dinámica (CUBOS) de la página del IMSS a noviembre de 2011, así como el Anuario Estadístico del ISSSTE a diciembre de 2009.

10. Soporte Jurídico Institucional

Asuntos Litigiosos

Con el objeto de proteger los intereses de la institución, se iniciaron en 2011 procedimientos ante las autoridades judiciales competentes y de igual forma se dio el seguimiento a las controversias que se ventilan ante los diversos organismos jurisdiccionales, mediante la continuidad de los despachos externos especializados que permiten proporcionar un mejor seguimiento de las cuestiones procesales y administrativas en las que es parte el Instituto.

Se realizaron las gestiones correspondientes 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 y estatal.

Las funciones que se realizaron por parte de la Dirección Jurídica Contenciosa se circunscriben en decidir, dirigir, planear, coordinar, analizar y supervisar a los despachos, para que estos lleven el seguimiento de los juicios durante todo el proceso, principalmente en materia civil, penal, mercantil y administrativa, juicios especiales de fianza y juicios de amparo, etcétera, así como brindar la debida 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 diversos 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.

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 clientes y/o sujetos demandados.

En 2011 se presentaron ante las autoridades competentes 35 denuncias de hechos, 715 demandas en contra de Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo y 664 demandas ejecutivas mercantiles.

Se han atendido tres audiencias y quejas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), así como desahogado 149 requerimientos realizados por distintos jueces y 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 73 informes a autoridades administrativas y atendido 16 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 y elaboraron 142 dictámenes referentes a la cancelación de créditos otorgados a trabajadores; asimismo, 13 dictámenes de condonación de comisión por cheques devueltos, un dictamen de casos especiales y siete de castigos de cartera que fueron sometidos para la consideración del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

En actividades litigiosas, la Dirección Jurídica de lo Contencioso, logró en 2011 la recuperación de las retenciones realizadas y no enteradas de 62 Centros de Trabajo, clientes y prestadores de servicios por un importe aproximado de 11.6 millones de pesos.

De acuerdo con lo anterior, se iniciaron 1,404 nuevos juicios que se desglosan por materia en los siguientes términos:

Juicios	Total
Ejecutivos mercantiles	664
Averiguaciones previas	35
Juicios ordinarios (civil y mercantil)	715
Total	1,404

Fuente: Abogado General

Por lo que se refiere a sanciones a Distribuidores, se iniciaron 59 procedimientos de investigación, lo que dio como resultado 46 sanciones de rescisión de contrato, nueve sin sanciones para el distribuidor, una improcedencia y tres terminaciones anticipadas, de lo que se derivaron 13 inconformidades, las cuales fueron confirmadas.

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 Empleados del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (SINEIF), relativas a las relaciones obrero-patronales.

En ese período, se rindieron de manera puntual los informes requeridos por la Comisión Nacional de Derechos Humanos, derivados de dos quejas presentadas ante ese Organismo por presuntas violaciones a derechos humanos, en las cuales se brindó el seguimiento oportuno a las mismas, obteniendo la conclusión de una de ellas por falta de elementos y la otra continúa en trámite.

Por otra parte, en el primer trimestre de 2011, el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa notificó resolución por la que se absuelve al Instituto FONACOT al pago de salarios caídos y la reinstalación en el puesto de seis trabajadores que fueron dados de baja en 2006, conceptos que representaban un total aproximado 5.1 millones de pesos, por lo que es considerado como favorable a los intereses de este organismo.

Durante el último trimestre de 2011, la Dirección de Asuntos Laborales brindó la asesoría para la revisión de los salarios del Contrato Colectivo Colectivo con el SINEIF, participando en las pláticas conciliatorias celebradas en la Unidad de Funcionarios Conciliadores de la STPS, que concluyó con el convenio ratificado y depositado ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje el 8 de diciembre 2011, otorgando un incremento a un nuevo esquema de productividad con la aportación del 3 por ciento del salario anual integrado de la plantilla sindicalizada.

Se depositaron ante la autoridad laboral competente, los tabuladores para el personal sindicalizado y la relación de artículos de la despensa mensual para el personal operativo sindicalizado y de confianza, con una vigencia de febrero de 2011 a febrero del 2012.

Se registró un ingreso de 13 demandas laborales, cuatro de ellas instauradas en contra del Instituto FONACOT como codemandados. Se concluyeron 12 juicios, mediante el desistimiento de la parte actora o convenios conciliatorios celebrados y ratificados ante las autoridades laborales correspondientes, por lo que al 31 de diciembre de 2011, se reportan 41

juicios laborales y cinco juicios contenciosos administrativos en contra del IMSS que se ventilan ante el Tribunal Federal de Justicia Fiscal y Administrativa.

En 2011, también se destacan los siguientes resultados:

- Atención de nueve requerimientos de pensiones alimenticias e informes efectuados por los Juzgados Familiares en el Distrito Federal e interior de la República.
- Formalización de 45 convenios de terminación de la relación laboral: 27 de liquidación, nueve por renuncia, dos por cambio de puesto y tres de convenios conciliatorios. Por la intervención del área jurídica en la formalización de la terminación de relación laboral de los trabajadores que fueron dados de baja, se presenta una recuperación derivada de las retenciones que se realizan a empleados liquidados conforme con la ley, por un monto de 2.6 millones de pesos.
- Formalización de tres convenios de terminación de relación laboral por jubilación, en términos del Reglamento de Pensiones, Jubilación y Prima de Antigüedad vigente.
- Se efectuaron 29 investigaciones laborales, de las que derivaron seis rescisiones de contratos individuales de trabajo, siete amonestaciones por escrito y tres suspensiones.

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	5
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.	7
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.	30
Reclamaciones de usuarios que son presentadas en la Oficina de la Presidencia de la República, por diversos motivos	45
Quejas presentadas por los usuarios ante la CONDUSEF a nivel nacional.	195
Total de reclamaciones	302

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 2011 en cinco ocasiones con carácter ordinario, los días 25 de febrero, 1 de abril, 5 de agosto, 28 de octubre y 9 de diciembre.

11.2. Transparencia y Rendición de Cuentas

Unidad de Enlace

La Unidad de Enlace del Instituto FONACOT recibió 110 solicitudes de información, que fueron atendidas en tiempo y forma. Los resultados de la evaluación del primer semestre de 2011 por parte del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) son:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 2011

ATENCIÓN PRESTADA POR LA UNIDAD DE ENLACE

Total	Infraestructura de la Unidad de Enlace	Atención al solicitante
9.2	10	8.5

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

INDICADOR DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Evaluación Total (Porcentaje de avance)	Atributos			
	Consistencia	Compleción	Confiabilidad	Oportunidad
88.89	85.88	80	93.13	96.55

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

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
94.11	97.58	88.86	90.63	100	92.86

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

Comité de Información

El Comité de Información del Instituto realizó tres sesiones ordinarias y una extraordinaria, 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 de 2010 y primer semestre de 2011, 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
Mejora de Sitios Web	10.0
Transparencia Focalizada	9.6
Participación ciudadana	10.0
Cultura Institucional	9.0*
Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social	Cumple

Fuente: Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción en la APF
Nota: *Información por confirmar INMUJERES.

Informe de Control Interno

En mayo se aplicó la Encuesta de Autoevaluación de Control Interno vía web. La consolidación e integración del informe correspondiente concluyó en julio.

El Programa de Trabajo derivado de la Encuesta de Autoevaluación fue presentado ante el Comité de Control, Auditoría y Vigilancia para su aprobación. Se continuará con el seguimiento trimestral de este programa de trabajo.

11.3. Sistemas de Evaluación Institucional

Seguimiento a Indicadores

AVANCE DE INDICADORES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

Indicadores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Acumulado
Otorgamiento de nuevos Créditos	69,414	55,681	66,891	61,597	67,662	73,884	83,316	120,756	115,421	121,545	141,900	159,899	1,137,966
Importe de los Créditos nuevos Otorgados ^{1/}	\$365,248	\$358,419	\$426,900	\$364,932	\$396,196	\$477,862	\$629,207	\$812,797	\$ 758,601	\$795,714	\$ 788,279	\$ 851,248	7,025,402
Afiliación de Trabajadores	12,769	14,345	15,672	13,428	13,946	15,792	18,260	22,446	20,152	21,576	20,691	18,959	208,036

1/ Cifras en miles de pesos.

Nota: El cuadro anterior sólo abarca nuevos créditos netos de cancelaciones. Sin reinstalación de créditos.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica.

Seguimiento a Metas del Programa Sectorial de la STPS

Las metas establecidas en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012 consideraron como base el otorgamiento de crédito realizado en 2006, la tendencia de crecimiento del otorgamiento observada en los años anteriores y la tendencia de crecimiento del crédito al consumo (29.9 por ciento promedio anual en el período 1997-2006). Asimismo, se consideró incrementar sustancialmente la participación del Instituto en el mercado.

Bajo este esquema, se planteó un nivel de otorgamiento de créditos que resulta casi 12 veces mayor en número y siete veces en importe al reportado en el período 2001-2006, sin embargo estos cálculos no consideraron otras variables limitantes para la capacidad de crecimiento en la propia colocación:

- La existencia de un mercado establecido y una demanda dada, que dificultan el crecimiento de los niveles de otorgamiento de crédito del Instituto.
- La creación y el crecimiento de otros intermediarios financieros que participan en este mismo mercado.
- Los elementos macroeconómicos de producción y empleo, que hacen difícilmente sostenible en el mediano plazo el nivel de crecimiento planteado.
- La capacidad de la infraestructura del Instituto para operar estos créditos y la dificultad para crecer eficientemente la misma.
- Las limitaciones del Instituto para obtener los recursos que presta, toda vez que no los capta del público, sino que depende de la colocación en el mercado de operaciones estructuradas con los propios créditos otorgados, de forma que la obtención de estos recursos depende de la aceptación del mercado sobre las características de estos créditos y la solidez del crecimiento del Instituto.
- Las medidas prudenciales requeridas en el otorgamiento de crédito para asegurar un adecuado desempeño de la cartera.

Así, durante 2007 el importe de crédito otorgado por el Instituto mostró un crecimiento del 34.6 por ciento, que si bien fue importante, no alcanzó el incremento proyectado del 40.1 por ciento en relación con 2006.

En cuanto al crecimiento adicional programado en el número de créditos por el uso de la tarjeta de crédito, no se observó un aumento significativo en el promedio de créditos utilizados por cada cliente.

A partir de 2007 se observó una disminución en el incremento de la cartera de crédito al consumo nacional, en relación con el crecimiento que había presentado en la última década (30 por ciento promedio anual); sin embargo, en 2008 el crédito al consumo apenas creció 0.8 por ciento, con un comportamiento similar para el Instituto, que vio reducido en un 8.4 por ciento el número de otorgamiento de créditos en ese año.

Con motivo de lo anterior, en diciembre de 2008 se inició una revisión profunda de sus operaciones, que mostró adicionalmente que los esfuerzos de promoción habían derivado en un sobreendeudamiento de los clientes y en consecuencia un alto nivel de cartera vencida lo que hizo necesario registrar importantes pérdidas para el Instituto en 2009.

Durante 2009 fue necesario revisar las políticas de otorgamiento de crédito, y realizar importantes esfuerzos de saneamiento de la institución, mediante una estrategia autorizada por su Consejo Directivo.

En 2010 se tomaron diversas acciones para impulsar el otorgamiento de crédito, entre las que destacó el lanzamiento del crédito en efectivo, programa mediante el cual se ha retomado el crecimiento en el nivel de colocación.

En febrero del 2011 se analizaron en el Consejo Directivo las posibilidades y perspectivas del INFONACOT, estableciendo nuevas metas de otorgamiento, que si bien, no constituían una modificación al Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social, si eran un marco de referencia actualizado para la programación del Instituto.

METAS DE OTORGAMIENTO

AÑO	Colocación Real Instituto FONACOT 2010 y metas 2011 y 2012 con programas internos		Colocación Real Instituto FONACOT 2010 y metas 2011 y 2012 con cambios legales	
	Número	Importe (MDP)	Número	Importe (MDP)
2010	853,867	4,919.9	853,867	4,919.9
2011 e	1,052,000	6,060.0	1,200,000	7,000.0
2012 e	1,157,000	6,670.0	1,320,000	7,700.0

e/Estimado * Para fines de presupuesto se establecen cifras mayores de colocación, a fin que permita atender demandas imprevistas de crédito.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Durante 2011 se otorgaron 1,137,966 créditos por un importe de 7,025 millones de pesos, superándose la meta en 15.9 por ciento y teniendo un crecimiento del 43 por ciento en relación con el ejercicio anterior.

Finalmente, en diciembre de de 2011 y de acuerdo con los resultados obtenidos por el Instituto durante este año, se presentó ante el Consejo Directivo el replanteamiento de las metas para 2012 con base en:

- Las mejoras realizadas a los productos de crédito y las condiciones de operación con los Establecimientos Comerciales.
- El esquema de colaboración con las instituciones de crédito aprobado por el Consejo Directivo.

De esta forma, se propuso, para el 2012, una meta de 1,276,000 créditos por un importe de 8,000 millones de pesos.

Regulación Base Cero (Tala Normativa)

Derivado de diversas acciones en materia de regulación base cero al interior del Instituto FONACOT, al cierre del ejercicio 2011 el mismo tuvo un inventario consolidado como sigue:

NORMATIVIDAD ADMINISTRATIVA

Institución	Fecha de Inventario	Normas Vigentes
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	30/06/2011	15

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

La normatividad administrativa no fue susceptible de modificaciones durante 2011. Asimismo, se dio cumplimiento a la Veda Normativa en materia administrativa dictada por el Presidente de la República, no emitiéndose normatividad alguna a este respecto.

NORMATIVIDAD SUSTANTIVA

Institución	Fecha de Eliminación	Normas Vigentes
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	30/06/2011	5

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

Respecto a Normatividad Sustantiva, el inventario en se incrementó en dos normas: el Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT y el Manual Financiero, que fueron dictaminadas como procedentes por parte de la SFP e informado al INFONACOT el 22 de junio de 2011.

TRÁMITES Y SERVICIOS

Institución	Fecha de corte	Servicios Vigentes
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	31/12/2011	8

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

En materia del proceso de Regulación Base Cero en Trámites y Servicios, se solicitó a la SFP dar de baja del Inventario de Trámites y Servicios, los servicios “Pago a Establecimientos Comerciales por Ventas con Crédito FONACOT” y “Habilitación de Establecimientos Comerciales para Otorgar Crédito FONACOT”.

En ambos casos, se considera que no corresponden propiamente a servicios que el Instituto FONACOT ofrece a toda la ciudadanía, ya que el “Pago a Establecimientos Comerciales por Ventas con Crédito FONACOT”, deriva de una obligación contractual entre el Instituto y los distribuidores y al otorgamiento de un acceso Vía Internet (AVI), el área de Promoción Comercial no lo considera como un servicio, sino como un proceso interno para la colocación de créditos. Por tal motivo, dichos servicios quedaron establecidos como procesos internos del Instituto FONACOT.

Seguimiento a los Proyectos de Mejora Inscritos en el Programa de Mejora de la Gestión Institucional 2011-2012

En cumplimiento con el Programa Especial de Mejora de la Gestión 2008-2012 (PMG), el Instituto FONACOT durante el ejercicio 2011, efectuó el desarrollo y seguimiento de los Proyectos de Mejora siguientes:

Proyecto I. Estabilización de mecanismos de validación, para la originación del crédito.

Objetivo: Mejorar la calidad en la originación del crédito.

Beneficio: Evitar un endeudamiento excesivo de los trabajadores y al mismo tiempo disminuir el riesgo de recuperación.

Estado: El proyecto concluyó el 15 de diciembre de 2011, el OIC está apoyando al área responsable del proyecto en la elaboración de un documento para el cierre del mismo que contenga la evaluación final de los indicadores que se dieron de alta al registrar el proyecto. El cierre del proyecto se efectuará en enero de 2012 como lo instruyó la SFP.

Proyecto II. Incrementar nivel de automatización de los trámites de Afiliación de Trabajadores y Solicitud de Autorización de Crédito FONACOT.

Objetivo: Incrementar el nivel de automatización a transaccional, con ello se pretende que todo el trámite de inicio a fin sea en línea y el usuario no requiera presentarse en la institución. Actualmente el nivel de automatización es informativo, lo que significa que toda la información relacionada con el trámite se encuentra en línea, se pueden bajar los formatos y hacer consultas y quejas por teléfono, Internet o correo electrónico.

Beneficio: Que todo aquel trabajador que tenga acceso a internet y cuente con firma electrónica pueda afiliarse y obtener su crédito FONACOT, eliminando la necesidad de asistir de manera presencial a cualquier oficina del Instituto.

Estado: El OIC se ha coordinando con el área responsable de este proyecto, a fin de cumplir y dar seguimiento a las actividades establecidas en el Sistema de Administración del PMG (SAPMG). Al finalizar 2011 se identificó el estado que se quiere alcanzar y la brecha entre la situación actual y el estado deseado del proyecto; se mantiene una comunicación estrecha con los involucrados para asesorarlos y apoyarlos en cualquier problema que se les presente. Este proyecto tiene como fecha de conclusión el 14 de diciembre de 2012.

Proyecto III. Creación de un Área de Atención a Clientes.

Objetivo: Concentrar, administrar y dar seguimiento a las quejas y consultas de clientes.

Beneficio: Se mejorará la atención a clientes y permitirá identificar oportunidades de mejora en el servicio prestado.

Estado: Este proyecto concluyó el 19 de agosto de 2011, cumpliéndose con todas las actividades programadas y con ello el objetivo planteado.

Proyecto IV. Implementación de Medios para Mejorar la Atención a Trabajadores.

Objetivo: Mejorar la atención a clientes en las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza que establezcan este modelo.

Beneficio: Optimizar los tiempos en la atención a usuarios del crédito FONACOT.

Estado: En proceso y sin desfases, concluye el 28 de diciembre de 2012.

Proyecto V. Mejora de la información de trámites de alto impacto.

Objetivo: Implementar acciones de mejora que permitan brindar información clara, completa y transparente al ciudadano que utiliza los servicios de afiliación, actualización por cambio de datos y baja de Establecimientos Comerciales y sucursales, así como el servicio de afiliación, actualización por cambio de datos y baja de Centros de Trabajo.

Beneficio: Que los usuarios de los trámites y servicios de alto impacto cuenten con

información tanto en trípticos, carteles y medios electrónicos (página de internet) que los oriente de una manera completa, clara y correcta.

Estado: Este proyecto inició el 24 de octubre de 2011 y concluye el 26 de octubre de 2012.

Proyecto VI. Consolidar la Operación con la Tarjeta FONACOT.

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

Beneficio: El trabajador realiza un sólo trámite, que le permite ejercer su crédito, en el número de disposiciones y lugares que desee, sin necesidad de acudir a las oficinas del Instituto a realizar ningún otro trámite. Ahorros en papel y etiquetas de seguridad, de igual manera en el proceso operativo en las sucursales, así como en los envíos que se hacen al Sistema de Archivos de México (SAM). Automatización del ejercicio del crédito FONACOT a los Establecimientos Comerciales.

Estado: Concluido el 4 de marzo de 2011, cumpliéndose con todas las actividades programadas y con ello el objetivo planteado.

Proyecto VII. Eficientar la Pre-Afiliación Electrónica de los Trabajadores.

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

Beneficio: El trabajador realiza su pre-afiliación, sin necesidad de acudir a las oficinas del Instituto. Ahorro de tiempo para que el trabajador obtenga crédito, así como en el proceso operativo.

Estado: Concluido el 31 de marzo de 2011, cumpliéndose con todas las actividades que se tenían programadas y con ello el objetivo planteado.

Diagnósticos de Mejora de la Gestión

En el marco del PMG 2008-2012, la SFP instruyó al Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT (OIC) para que su área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública realizara diagnósticos en esta materia, con el objetivo principal de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan los procesos, 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 2011 se realizaron los diagnósticos siguientes:

Diagnóstico sobre el Control de Establecimientos Comerciales y Promotores. Su objetivo fue el de identificar oportunidades de mejora que fortalezcan los procesos de promoción y afiliación de Establecimientos Comerciales del INFONACOT, determinando la problemática actual y causas que las originan. Se propusieron recomendaciones que fortalecen los controles internos y la mejora de la gestión de dicho proceso, de las cuales el 60 por ciento ya se implementaron y el 40 por ciento restante se encuentra en análisis por parte del área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del INFONACOT.

Diagnóstico para Minimizar costos de operación y administración. Su finalidad fue analizar los gastos y ahorros operativos y administrativos, relacionados con la ejecución de los procesos administrativos de recursos materiales, humanos, financieros, obra y adquisiciones en 2009 y 2010. Asimismo, tuvo como objetivo identificar estrategias y acciones implementadas que hayan permitido la reducción de los costos de operación y administración en la institución, que se reflejen en la disminución de gasto en los capítulos 1000, 2000, 3000 y 5000. Como resultado, se sugirió evaluar la factibilidad de instrumentar las acciones siguientes:

Acciones de Mejora
Activar la energía eléctrica sólo en la jornada laboral
Implementar sistemas de control de gestión
Mapear todos los procesos e identificar cuales añaden valor y cuáles pueden eliminarse, fusionarse o mejorarse
Reemplazar archivos físicos por digitales
Utilizar la firma electrónica avanzada en los procesos

Diagnóstico de Mejora y seguimiento a trámites y servicios de alto impacto – Fase I. El objetivo fue mejorar y mantener en un estado óptimo de operación los trámites y servicios que tienen un alto impacto para la ciudadanía, en aspectos como reducción de costos administrativos, reducción de plazos de resolución, reducción de requisitos, incremento en el nivel de digitalización, mejora en las condiciones de las instalaciones y mejora en la atención en ventanilla. Asimismo, busca incidir en la mejora de la percepción ciudadana respecto a los trámites de alto impacto. Las acciones de mejora que se sugirieron son:

Trámite de Alto Impacto	Acción de mejora
Afiliación de Trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar nivel de automatización. • Información completa, clara y correcta. • Información consistente en todos los medios.
Solicitud de Autorización de Crédito FONACOT	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar nivel de automatización. • Formatos sencillos.
Afiliación, Actualización por Cambio de Datos y Baja de Centros de Trabajo y Sucursales	<ul style="list-style-type: none"> • Información completa, clara y correcta. • Información consistente en todos los medios. • Formatos sencillos.
Afiliación, Actualización por Cambio de Datos y Baja de Establecimientos Comerciales y Sucursales	<ul style="list-style-type: none"> • Información completa, clara y correcta. • Información consistente en todos los medios. • Formatos sencillos.

Diagnóstico a los servicios de atención al público en materia de acceso a la información. Tuvo como objetivo el determinar el grado de oportunidad y eficiencia en la atención de solicitudes de acceso a la información pública gubernamental en el Instituto FONACOT. Se propusieron mejoras que fortalezcan los niveles de atención a la ciudadanía que acude al módulo de la Unidad de Enlace institucional, implementándose el 100 por ciento de éstas, por lo que se obtuvo una evaluación de 9.2 en el Indicador 03.- Atención Prestada por las Unidades de Enlace (AUE) en el 1er semestre de 2011. Transitándose del parámetro de “satisfactorio” al de “sobresaliente”.

Diagnóstico de Eficiencia de la operación administrativa. Su propósito fue identificar acciones que mejoren la eficiencia y reduzcan los costos de administración de las instituciones de la APF. Se identificaron diversas estrategias para el ahorro de papel y la disminución de costos en los procesos de mantenimiento preventivo (subestación, planta de emergencia, tableros generales del edificio y oficinas metropolitanas, equipos de aire acondicionado, sistema hidroneumático, sistema contra incendios y cisterna). Como resultado se acordó la implementación de las siguientes acciones:

Acciones para disminuir los costos del proceso de Mantenimiento Preventivo
Contar con un registro histórico del comportamiento, fallas y composturas de los equipos o sistemas especializados.
Determinar que sistemas o equipos especializados, son indispensables para la operación del Instituto FONACOT.
Al no contar con un grupo de trabajo multidisciplinario que efectúe el mantenimiento preventivo de los equipos especializados, se sugiere analizar la posibilidad de contratar una empresa especializada en el mantenimiento integral.

Diagnóstico de Mejora y seguimiento a trámites y servicios de alto impacto – Fase II. El objetivo fue mejorar y mantener en un estado óptimo de operación los trámites y servicios que representan un alto impacto para la ciudadanía, el Gobierno Federal o la economía del país, en aspectos como reducción de costos administrativos, reducción de plazos de resolución, reducción de requisitos, incremento en el nivel de digitalización, mejora en las condiciones de las instalaciones y en la atención en ventanilla; incidir en la mejora de la percepción ciudadana respecto a los trámites de alto impacto, y promover la política de cultura institucional y equidad de género. Comprendió los siguientes trámites y servicios:

Comprendió los siguientes trámites y servicios
Afiliación de trabajadores.
Solicitud de autorización de crédito.
Cancelación de crédito FONACOT.
Afiliación, actualización por cambio de datos y baja de Establecimientos Comerciales y sucursales.
Afiliación, actualización por cambio de datos y baja de Centros de Trabajo y sucursales.
Reestructuración de crédito.
Aclaraciones por descuentos no reconocidos (reembolsos).

En este sentido, se recomendó para cada uno de ellos acciones específicas y se sometieron a consideración mejoras en los puntos de contacto al ciudadano del Instituto.

Mejorar la atención en las oficinas de contacto ciudadano
a. Establecer estándares de servicio en todas las oficinas de contacto ciudadano.
b. Implementar el sistema de toma turnos en todas las oficinas de servicio.
c. Implementar el sistema de citas programadas por internet o vía telefónica.
d. Valorar la pertinencia de una mayor cobertura del Instituto en todo el territorio nacional.
e. Determinar a través de una reingeniería de procesos el número idóneo de personas que atiende al usuario en las áreas de servicio.
f. Capacitar al personal que atiende al usuario en las áreas de servicio.
g. Implementar módulos de información y de revisión de documentos en todas las oficinas de contacto ciudadano.
h. Capacitar al personal del Centro de Atención Telefónica con la información de cada servicio que brinda el INFONACOT.
i. Optimizar el Sistema CREDERE.

Diagnóstico de Mejora y seguimiento a trámites y servicios de alto impacto – Fase III. El objetivo fue mejorar y mantener en un estado óptimo de operación los servicios de habilitación de Establecimientos Comerciales para otorgar crédito FONACOT y finiquitos por defunción o incapacidad permanente total”, en aspectos como reducción de costos administrativos, reducción de plazos de resolución, reducción de requisitos, incremento en el nivel de digitalización, mejora en las condiciones de las instalaciones y en la atención en ventanilla; incidir en la mejora de la percepción ciudadana respecto a los trámites de alto impacto, y promover la política de cultura institucional y equidad de género. Las recomendaciones se enfocaron a mejorar la información que se brinda a los usuarios de dichos servicios, así como mejorar la atención en las oficinas de contacto ciudadano.

Diagnóstico al funcionamiento de la Mesa de Vigilancia. Tuvo como objetivo el determinar áreas de oportunidad en los procedimientos de validación de las afiliaciones de trabajadores en que interviene la Mesa de Vigilancia, proponiendo acciones de mejora que coadyuven a su optimización y fortalecimiento. Se propusieron recomendaciones que robustecen los controles internos y optimizan el proceso, implementándose el 100 por ciento de estas acciones.

Diagnóstico de Fortalecimiento, Ahorro, Eficiencia y Competitividad. Su objetivo fue identificar recomendaciones del OIC en el INFONACOT, orientadas a incrementar: los ahorros que deriven de la instrumentación de proyectos de mejora PIMG, la calidad de la información que los sustentan en los indicadores registrados en el SAPMG, la eficiencia de las áreas financieras en el ejercicio del presupuesto, la capacidad de la institución para gestionar facturas electrónicas, el grado de adopción e impacto de las políticas de contrataciones públicas y la participación de Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPyMES) en procesos de compra de gobierno. A continuación se presentan las recomendaciones emitidas por el OIC como resultado de este diagnóstico:

Categorías Temáticas de Ahorros que Derivan de la Instrumentación de Proyectos de Mejora PIMG, Eficiencia en el Ejercicio del Presupuesto y Gestión de Facturas Electrónicas.
a. Corregir las cifras reportadas en el indicador de ahorro del proyecto "Consolidar la operación con la tarjeta FONACOT", y documentar el ahorro de 2,592,823.48 pesos.
b. Se identificó que las diferencias o saldos que existen entre el presupuesto modificado y el presupuesto ejercido, de los ejercicios 2009 y 2010, corresponden a los ahorros generados de acuerdo con medidas de austeridad y racionalidad.
c. Se recomendó mantener un monitoreo constante al ejercicio del presupuesto a través del sistema SAP.
d. En cuanto a los saldos generados del capítulo 7000 Inversiones Financieras y Otras Provisiones, es importante señalar que las áreas de oportunidad y recomendaciones del OIC, quedan fuera del ámbito y facultades de esta instancia de control, debido a que las circunstancias de este subejercicio en su momento, se debieron a factores macro y microeconómicos en el país.
e. Mejorar las condiciones organizacionales y de gestión en el INFONACOT, que posibiliten la continuidad de proyectos de automatización aún y cuando exista rotación de los servidores públicos de mando que los patrocinan.
f. Integrar un equipo de trabajo multidisciplinario, que junto con personal de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, posibiliten la incorporación de nuevos proyectos de automatización a la cartera de proyectos de automatización de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
g. Administrar eficazmente los proyectos, principalmente durante ejecuciones largas (un año aproximadamente), ya que pueden aparecer alteraciones significativas en los alcances fijados, producto de la modificación del marco normativo, por razones tecnológicas o por cambios organizativos.
h. Identificar nuevas áreas de oportunidad que permitan mejorar el uso de la facturación electrónica al interior del Instituto.

Recomendaciones sobre las Categorías Temáticas de Adopción e Impacto de las Políticas de Contrataciones Públicas (Compranet 5.0) y Participación de MIPYMES en Procesos de Contrataciones Públicas.
a. Analizar la factibilidad de adquirir mobiliario y equipo administrativo bajo la modalidad de Ofertas Subsecuentes de Descuento (OSD) para el ejercicio 2012.
b. Revisar la frecuencia y volumen de los bienes adquiridos y por adquirir en la modalidad de compras consolidadas, a fin de que con anticipación se efectúen reuniones de trabajo con entidades y dependencias que cuenten con necesidades semejantes, para generar acuerdos en el menor tiempo posible y determinar las especificaciones que deberán tener los servicios o bienes por adquirir.
c. Evaluar las ventajas que ofrece el Contrato Marco y estudiar la factibilidad de adquirir la prestación de Servicios de Centro de Atención Telefónica en esta modalidad; siempre y cuando se consideren las particularidades de este servicio, tomando en cuenta la trascendencia que tiene este en los procesos de afiliación y autorización del Crédito FONACOT.
d. Por los costos que genera la contratación de los servicios de impresión, escaneo y fotocopiado, coincidimos con el Instituto FONACOT en la importancia que tiene el que se genere un Contrato Marco en la materia.
e. De acuerdo los costos generados derivado del mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular, se sugiere al Instituto FONACOT analizar la factibilidad de contratar este servicio mediante un Contrato Marco.
f. De acuerdo con el volumen y a los costos que emanan del arrendamiento de equipos de cómputo, coincidimos con el Instituto FONACOT, en que un contrato Marco en la materia permitiría obtener mayores beneficios.

Diagnóstico de Mejora y seguimiento a trámites y servicios de alto impacto – Fase IV. El objetivo fue captar la percepción ciudadana respecto a los servicios que brinda el Instituto FONACOT, así como aspectos relacionados con equidad de género, e informar los resultados obtenidos a la SFP. Al respecto, según la información proporcionada por el Centro de Atención Telefónica, los nueve servicios fueron evaluados por la ciudadanía con una calificación promedio de 9.4, en aspectos como satisfacción de los usuarios con el servicio brindado, midiendo rubros tales como información, trato, honestidad, instalaciones y equidad de género.

Diagnóstico Recuperación de Créditos Cancelados. El objetivo fue identificar oportunidades de mejora que fortalezcan el procedimiento que el INFONACOT tiene

establecido para la recuperación de los créditos originados de manera irregular y cuya cancelación es autorizada por el Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos del INFONACOT. Se emitieron las siguientes recomendaciones para la Dirección de lo Contencioso:

Mejoras para Fortalecer el Procedimiento para la Recuperación de Créditos Originados de Manera Irregular
a. Complementar el procedimiento que se tiene establecido, especificando actividades orientadas a la recuperación de créditos originados de manera irregular.
b. Diseñar un registro electrónico que permita llevar el control de este tipo de asuntos.
c. Establecer dentro del manual de crédito, criterios para decidir si se inician acciones legales en contra de los presuntos responsables tomando en consideración el costo-beneficio.
d. Mayor coordinación entre las áreas que intervienen en el proceso.
e. Establecer estándares de servicio.

Diagnóstico para Identificar Proyectos de Mejora para el Período 2012. Su objetivo fue fortalecer los proyectos de mejora inscritos en el PIMG 2011 aún no concluidos y asegurar la consolidación de resultados, identificar el desarrollo institucional en materia de mejora de la gestión al cierre de 2011, obtener información del desarrollo institucional en materia de Mejora de la Gestión, definir propuestas de mejora en transparencia focalizada e identificar e integrar propuestas de proyectos de mejora que puedan ser inscritos en el PIMG 2012.

Conforme con la información obtenida y registrada en las listas de verificación de PIMG 2011, efectividad, calidad, costo, transparencia y tomando en consideración las reuniones de trabajo con las áreas involucradas en el desarrollo de este diagnóstico, el OIC propuso el registro de los siguientes tres proyectos que se están evaluando por las áreas involucradas.

Listado de Proyectos Propuestos 2012
Automatización de procesos administrativos en materia de recursos humanos y de recursos materiales.
Padrón de consulta de promotores del crédito FONACOT de los Establecimientos Comerciales en la página web institucional.
Instrumentación de simuladores de créditos FONACOT en la página web institucional.

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

Al cierre del segundo semestre del ejercicio 2010, el Instituto tenía 9 acciones de mejora pendientes de implementar. Durante 2011, el OIC realizó tres revisiones de control y cuatro seguimientos, lo cual tuvo como resultado 12 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 2011, el saldo de acciones de mejora pendientes de implementar por parte del Instituto es de 10, de las cuales 3 tienen una antigüedad mayor a seis meses, contados desde la fecha en que se notificaron.

Instancia	Acciones de Mejora			
	Al 31 de diciembre de 2010	Nuevas	Implementadas	Al 31 de diciembre de 2011
Subdirección General de Operación	4	0	4	0
Subdirección General de Crédito y Sistemas	1	4	2	3
Subdirección General de Administración	4	7	5	6
Dirección de Comunicación Institucional	0	0	0	0
Subdirección General de Planeación Estratégica/Dir. de Planeación y Calidad	0	1	0	1
Número Total	9	12	11	10

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 segundo semestre del ejercicio 2010, el Instituto tenía 95 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 ejercicio de 2011 se emitieron un total de 57 observaciones, de las cuales 44 derivaron de las auditorías realizadas por el OIC y 13 fueron emitidas por la Unidad de Auditoría Gubernamental de la SFP; asimismo, fueron atendidas un total de 86 observaciones.

Al 31 de diciembre de 2011, están pendientes de atenderse 66 observaciones, de las cuales 27 tienen una antigüedad entre seis y veinticuatro meses; de éstas, destacan por su importancia las referentes a la falta de control en las retenciones realizadas a trabajadores de dos Centros de Trabajo; pagos aplicados a las cuentas de trabajadores distintos a los que originalmente realizaron los pagos; pago duplicado por los servicios de un proveedor externo; adquisición de un paquete de aplicaciones en comunicación sin previo dictamen técnico de factibilidad; y, falta de gestiones de recuperación de Centros de Trabajo dictaminados como renuentes o ilocalizables por los prestadores de servicios externos de cobranza. El estatus de las observaciones a las que el OIC da seguimiento es:

Instancia Fiscalizadora	Observaciones			
	Pendientes al 31 de diciembre de 2010	Nuevas	Atendidas	Pendientes al 31 de diciembre de 2011
Auditor Externo	1	0	1	0
Auditoría Superior de la Federación	2	0	2	0
Órgano Interno de Control	46	44	83	33
CNBV	46	0	0	20
Unidad de Auditoría Gubernamental	0	13	0	13
Total	95	57	86	66

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 en enero de 2011 con 123 asuntos, mientras que de enero al 31 de diciembre de 2011 ingresaron 273 asuntos, resolviéndose 221, por lo que al cierre de diciembre, se encuentran en trámite 175.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE RESPONSABILIDADES

Saldo Inicial 1-enero 2011	Altas	Resueltos		Saldo Final 31-diciembre 2011
		Sancionatorios	Absolutorios	
14	53	3	25	39

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

QUEJAS Y DENUNCIAS

Saldo Inicial 01-enero 2011	Altas	Resueltos		Saldo Final 31-diciembre 2011
		Turnados a Responsabilidades	Absolutorios	
97	95	18	39	135

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

INCONFORMIDADES POR LICITACIÓN

Saldo Inicial 01-enero 2011	Altas	Resueltos		Saldo Final 31-diciembre 2011
		Sancionatorios	Absolutorios	
0	1	0	1	0

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

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

Saldo Inicial 01-enero 2011	Altas	Resueltos		Saldo Final 31-diciembre 2011
		Sancionatorios	Absolutorios	
12	21	27	5	1

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

GESTIONES CIUDADANAS

Saldo Inicial 01-enero 2011	Altas	Resueltas satisfactorias	Saldo Final 31-diciembre 2011
0	103	103	0

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

12. Anexos

12.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP

A continuación se reproducen las respuestas a las recomendaciones, presentadas en la Vigésima Cuarta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo, efectuada el 9 de diciembre de 2011:

“Establecer las acciones específicas que permitan cumplir al cierre del ejercicio, con los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados, así como con las metas que al primer semestre no alcanzaron el compromiso asumido”.

“En el informe presentado por el Director General se dan a conocer las acciones que han permitido incrementar un 40 por ciento la colocación respecto al mismo período del ejercicio anterior, con lo que se cumplen las metas programáticas de otorgamiento de crédito”.

“Elaborar un programa calendarizado par la atención de las observaciones de la Unidad de Auditoría Gubernamental de la SFP y se de puntual seguimiento en el Comité de Auditoría, Control y Vigilancia, informando de los resultados al Consejo Directivo”.

“El día 28 de noviembre de 2011 se dio respuesta, en tiempo y forma, a las observaciones de la Unidad de Auditoría Gubernamental, misma que será analizada por esa autoridad.

El análisis de los elementos observados y las acciones realizadas y por desarrollar, están siendo presentados al Comité de Auditoría, Control y Vigilancia”.

“Realizar las acciones y gestiones que correspondan, a efecto de que durante el segundo semestre del año, se regularicen los subejercicios del gasto, con el objeto de que al cierre del ejercicio no se presenten desviaciones o incumplimientos normativos”.

“El nivel de erogación relacionado con la derrama crediticia se comenta líneas arriba y, en materia de gasto corriente, los recursos se ejercen bajo criterios de racionalidad en función de las necesidades inherentes a la administración del crédito para los trabajadores, y con apego a las disposiciones de austeridad y ahorro contenidas en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2011 y en el Programa Nacional de Reducción de Gasto Público 2011”.

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	55,151	53,924	390.1	383.4
5 Portales	32,254	31,539	221.6	218.0
6 Tacubaya	22,932	22,102	182.3	176.4
7 Zaragoza	35,244	34,478	269.3	263.8
8 Tlalnepantla	26,435	25,581	157.7	153.8
99 Oficinas Centrales	1,637	1,506	96.9	95.2
D.C.R. METROPOLITANA	173,653	169,130	1,317.8	1,290.7
33 Acapulco	8,586	8,315	97.2	95.1
40 Tlaxcala	5,994	5,911	33.2	32.9
43 Puebla	27,845	27,394	144.5	142.5
44 Cuernavaca	9,744	9,425	69.2	65.1
48 Toluca	21,736	21,237	188.8	173.1
57 Pachuca	8,031	7,903	41.3	40.8
D.C.R. CENTRO	81,936	80,185	574.1	549.5
31 Chihuahua	48,693	46,311	343.1	305.6
32 Mexicali	41,528	39,794	311.3	288.5
36 Hermosillo	96,351	93,796	513.5	481.8
65 Culiacán	61,485	59,635	260.0	248.5
69 Tijuana	35,436	34,499	297.9	277.0
70 La Paz B.C.S.	26,770	26,058	152.9	150.9
D.C.R. NORTE	310,263	300,093	1,878.7	1,752.3
30 Durango	14,889	14,537	86.0	82.9
42 Monterrey	60,653	59,001	410.3	384.3
46 San Luis Potosí	56,009	55,152	316.5	311.2
47 Tampico	22,593	22,234	137.1	134.5
49 Torreón	31,241	30,647	194.5	189.4
52 Saltillo	53,087	51,734	316.6	300.4
D.C.R. NORESTE	238,472	233,305	1,460.9	1,402.6
34 Morelia	22,571	22,053	110.5	108.2
35 Guadalajara	67,055	65,753	374.9	365.7
37 León	42,018	40,960	207.1	200.4
45 Querétaro	30,399	29,761	162.7	158.1
54 Aguascalientes	37,803	37,188	165.5	162.7
58 Tepic	7,942	7,731	46.4	41.9
D.C.R. OCCIDENTE	207,788	203,446	1,067.1	1,037.0
39 Mérida	48,964	47,874	304.1	285.6
50 Veracruz	27,713	26,831	159.0	148.4
51 Villahermosa	22,236	21,806	191.6	187.4
56 Tuxtla Gutiérrez	22,670	22,202	146.7	141.9
60 Cancún	33,655	33,094	234.6	230.0
D.C.R. SURESTE	155,238	151,807	1,036.1	993.4
Total Nacional	1,167,350	1,137,966	7,334.8	7,025.4

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
	Registrados	Afiliados
3 Vallejo	4,566	1,662
5 Portales	3,446	1,125
6 Tacubaya	4,326	1,519
7 Zaragoza	1,762	582
8 Tlalnepantla	3,736	1,778
99 Oficinas Centrales	70	1,219
D.C.R. METROPOLITANA	17,906	7,885
33 Acapulco	440	360
40 Tlaxcala	297	263
43 Puebla	1,443	910
44 Cuernavaca	781	381
48 Toluca	1,222	588
57 Pachuca	648	373
D.C.R. CENTRO	4,831	2,875
31 Chihuahua	1,151	1,177
32 Mexicali	1,155	692
36 Hermosillo	1,773	1,203
65 Culiacán	2,247	1,429
69 Tijuana	1,154	853
70 La Paz B.C.S.	657	416
D.C.R. NORTE	8,137	5,770
30 Durango	551	336
42 Monterrey	3,116	1,589
46 San Luis Potosí	2,233	977
47 Tampico	1,022	405
49 Torreón	1,259	784
52 Saltillo	1,031	539
D.C.R. NORESTE	9,212	4,630
34 Morelia	1,138	682
35 Guadalajara	4,094	2,089
37 León	2,007	990
45 Querétaro	1,085	493
54 Aguascalientes	864	624
58 Tepic	501	296
D.C.R. OCCIDENTE	9,689	5,174
39 Mérida	2,716	1,394
50 Veracruz	1,649	1,115
51 Villahermosa	871	400
56 Tuxtla Gutiérrez	1,749	939
60 Cancún	1,253	550
D.C.R. SURESTE	8,238	4,398
Total Nacional	58,013	30,732

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica