



# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL



2008

## Contenido

|   | Página    |
|---|-----------|
| <b>1. Introducción</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>2. Diagnóstico</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>2.1. Aspectos del Entorno Económico</b> .....                              | <b>5</b>  |
| <b>3. Estructura Operativa</b> .....  | <b>7</b>  |
| <b>3.1. Tarjeta del Crédito FONACOT</b> .....                                 | <b>7</b>  |
| <b>3.2. Otorgamiento de Crédito</b> .....                                     | <b>7</b>  |
| <b>3.3. Acciones Relevantes para el Otorgamiento</b> .....                    | <b>9</b>  |
| <b>3.4. Recuperación de Recursos</b> .....                                    | <b>11</b> |
| <b>3.5. Afiliación</b> .....  | <b>13</b> |
| 3.5.1. Centros de Trabajo.....  | 13        |
| 3.5.2. Establecimientos Comerciales.....                                      | 14        |
| <b>3.6. Promoción</b> .....   | <b>15</b> |
| 3.6.1. Programas para Incentivar el Otorgamiento del Crédito.....             | 15        |
| 3.6.2. Nuevos Programas y Productos .....                                     | 16        |
| <b>3.7. Centro de Atención Telefónica (CAT)</b> .....                         | <b>17</b> |
| <b>3.8. Reubicación de Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza</b> ..... | <b>18</b> |
| <b>4. Estructura Financiera</b> .....   | <b>20</b> |
| <b>4.1. Situación Presupuestal</b> .....                                      | <b>20</b> |
| 4.1.1. Gasto .....  | 21        |
| 4.1.2. Avance en el Programa de Ahorro .....                                  | 22        |
| <b>4.2. Situación Financiera</b> .....  | <b>25</b> |
| 4.2.1. Análisis de los Resultados del Ejercicio.....                          | 25        |
| 4.2.2. Principales Conceptos del Balance General.....                         | 28        |
| <b>4.3. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera</b> ..... | <b>30</b> |
| 4.3.1. Emisión de Certificados Bursátiles .....                               | 31        |
| 4.3.2. Manejo de Recursos Financieros .....                                   | 33        |
| <b>5. Estructura Administrativa</b> .....                                     | <b>35</b> |
| <b>5.1. Reestructura Orgánica</b> .....                                       | <b>35</b> |
| <b>5.2. Estructura de la Organización</b> .....                               | <b>35</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| 5.2.1. Productividad y Capacitación .....   | 36        |
| 5.2.2. Fortalecimiento de las Relaciones Laborales y Mejora en las Prestaciones .....         | 38        |
| <b>5.3. Suministro e Infraestructura para la Operación.....</b>                               | <b>39</b> |
| <b>5.4. Programa Anual de Adquisiciones .....</b>   | <b>40</b> |
| <b>5.5. Sistema Integral de Seguridad .....</b>   | <b>41</b> |
| <b>5.6. Estandarización de Sucursales.....</b>  | <b>41</b> |
| <b>5.7. Reposicionamiento de la Imagen Institucional.....</b>                                 | <b>42</b> |
| <b>6. Innovación Tecnológica.....</b>   | <b>43</b> |
| 6.1. Nuevo Sistema de Crédito .....   | 43        |
| 6.2. Modernización Tecnológica.....   | 44        |
| 6.3. Seguridad de la Información .....  | 45        |
| 6.4. Optimización de Sistemas de Apoyo .....  | 45        |
| <b>7. Efectividad Institucional .....</b>   | <b>46</b> |
| 7.1. Sistema de Gestión de la Calidad .....   | 46        |
| 7.2. Auditorías de Calidad.....   | 46        |
| 7.3. Revisiones Operativas .....  | 47        |
| 7.4. Acciones Correctivas y Preventivas .....   | 47        |
| 7.5. Manuales y Procedimientos .....  | 47        |
| 7.6. Implementación de Herramientas Tecnológicas para Administrar las Acciones de Mejora..... | 48        |
| <b>8. Desarrollo de Mercado.....</b>  | <b>48</b> |
| <b>8.1. Estrategia de Mercadotecnia Institucional .....</b>                                   | <b>48</b> |
| 8.1.1. Estrategia de Publicidad y Promoción .....   | 48        |
| 8.1.2. Publicidad por Cuenta y Orden de los Establecimientos Comerciales Afiliados.....       | 49        |
| <b>8.2. Evaluación del Servicio.....</b>  | <b>49</b> |
| 8.2.1. Calidad del Servicio que Ofrece el Centro de Atención Telefónica .....                 | 49        |
| 8.2.2. Afiliación de Establecimientos Comerciales .....                                       | 50        |
| 8.2.3. Monitoreo a Despachos Externos de Cobranza .....                                       | 51        |
| <b>9. Marco Jurídico Institucional .....</b>  | <b>52</b> |
| <b>9.1. Soporte Jurídico Institucional .....</b>  | <b>52</b> |
| 9.1.1. Asuntos Litigiosos.....  | 52        |

|   |           |
|---|-----------|
| 9.1.2. Asuntos Laborales.....   | 52        |
| 9.1.3. Acciones Consultivas.....  | 54        |
| <b>10. Control Institucional.....</b>   | <b>55</b> |
| <b>10.1. Estructura del Órgano de Gobierno.....</b>   | <b>55</b> |
| 10.1.1. Sesiones Ordinarias y Extraordinarias.....  | 55        |
| <b>10.2. Unidad de Enlace y Transparencia de Acceso a la Información (UETAI).....</b>                 | <b>56</b> |
| <b>10.3. Sistemas de Evaluación Institucional.....</b>  | <b>56</b> |
| 10.3.1. Seguimiento a Indicadores .....   | 56        |
| 10.3.2. Carta Compromiso al Ciudadano .....   | 57        |
| 10.3.3. Centro Integral de Servicios .....  | 58        |
| 10.3.4. Seguimiento a las Revisiones de Control del OIC .....   | 59        |
| <b>10.4. Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas 2008.....</b>                               | <b>60</b> |
| <b>10.5. Control Interno Institucional.....</b>   | <b>60</b> |
| <b>11. Perspectivas Institucionales .....</b>   | <b>61</b> |
| <b>12. Anexos.....</b>  | <b>62</b> |
| 12.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP .....                                    | 62        |
| 12.2. Cumplimiento a las Disposiciones de Racionalidad, Austeridad y Disciplina<br>Presupuestal ..... | 67        |
| 12.3. Número e Importe de los Créditos Ejercidos .....  | 68        |
| 12.4. Número e Importe de los Créditos Autorizados.....   | 69        |
| 12.5. Ejercicio por Dirección (Número) .....  | 70        |
| 12.6. Ejercicio por Dirección (Monto).....  | 71        |
| 12.7. Financiamientos Canalizados por Entidad Federativa.....   | 72        |
| 12.8. Personas Beneficiadas mediante el Crédito FONACOT.....  | 73        |
| 12.9. Centros de Trabajo Afiliados y con Emisión.....   | 74        |
| 12.10. Establecimientos Comerciales Afiliados y con Emisión.....                                      | 75        |
| 12.11. Artículos Financiados .....  | 76        |
| 12.12. Calendario de Auditorías de Calidad y Revisiones Operativas .....                              | 77        |
| 12.13. Indicadores Institucionales.....   | 78        |

## 1. Introducción

En el presente Informe de Autoevaluación Institucional 2008 se analiza la operación del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), en cumplimiento con la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y con la normatividad vigente del propio organismo.

Así, el documento presenta una revisión de las acciones efectuadas a lo largo del año 2008, a fin de tener un punto de partida para hacer las adecuaciones necesarias que permitan a la institución continuar consolidándose como la entidad financiera del Gobierno Federal que brinda apoyo a los trabajadores de México, para lo cual se da cuenta del entorno socioeconómico y el nivel de cumplimiento de las metas establecidas para el ejercicio.

Con ese propósito, el Informe incorpora temas específicos de cada una de las áreas que integran al Instituto, empezando con un diagnóstico sobre el comportamiento de las principales variables macroeconómicas, sus efectos en el funcionamiento institucional y las áreas de oportunidad que plantea el entorno.

Asimismo, se informa lo relativo a la parte operativa incluyendo otorgamiento de créditos, recuperación, reglas y políticas de operación, promoción y mercadotecnia.

Por su parte, la parte financiera se presenta con los resultados de estados financieros, presupuesto, ejercicio del gasto, medidas de austeridad, emisión de certificados bursátiles (CEBURES) y cobranza.

Se incluye también lo tocante a modernización tecnológica; sistema de crédito CREDERE, tarjeta para el crédito FONACOT, equipamiento, actualización, sistemas institucionales de información, comunicaciones y seguridad de la información.

En materia administrativa, se da a conocer lo relativo a factor humano, recursos materiales, imagen institucional y reestructura organizacional.

De la misma forma, se aborda la estructura de procesos, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y reingeniería de procesos.

Igualmente, la oficina de asuntos jurídicos se refiere a las acciones contenciosas y consultivas más destacadas, y dentro del marco regulatorio, se informa sobre el cumplimiento a las disposiciones de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG) y los reportes de los sistemas de indicadores que rigen la operación institucional a nivel interno y ante instancias supervisoras.

Por último, el Informe reseña la gestión del órgano de gobierno y sus principales acuerdos.

## 2. Diagnóstico

### 2.1. Aspectos del Entorno Económico

Durante el 2008 la economía mundial entró en una profunda crisis, caracterizada por una severa problemática del sector financiero internacional, una falta de confianza generalizada y una reducción en los niveles de consumo.

Esta crisis financiera comenzó como un problema focalizado en el sector hipotecario en los Estados Unidos, en donde se emitieron bonos estructurados, respaldados por cartera de créditos hipotecarios de baja calidad, que al caer en incumplimientos de pago generaron pérdidas de gran magnitud a instituciones financieras, y posteriormente se extendió a toda clase de activos y sectores, generando severos efectos negativos a la economía global.

La crisis del sector financiero internacional ha originado una reducción en los niveles de consumo en los países desarrollados, lo que ha afectado a la economía mexicana, que ha resentido la disminución en la demanda para sus exportaciones y reducido la disponibilidad de recursos para inversión.

Lo anterior se ha traducido en una desaceleración de la actividad económica del país, de forma que al cierre de 2008, el crecimiento en el Producto Interno Bruto (PIB), de acuerdo a estimaciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), fue de solo un 1.5 por ciento, y con base en la información recabada por Banco de México, a través de la encuesta sobre las expectativas económicas, se prevé un decremento del 1.16 por ciento para el año 2009.

Asimismo, de acuerdo a cifras del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), se observó una disminución de 242,000 empleos formales al cierre de 2008, y según la encuesta de expectativas señalada, se prevé la pérdida de 201,000 empleos adicionales durante el 2009.

En el mercado del crédito al consumo, la banca múltiple comenzó a restringir el crédito al consumo en el segundo semestre de 2008, incrementándose el índice de morosidad que pasó del 6.87 por ciento a cierre del 2007, al 10.51 por ciento al cierre del 2008.

Con base en cifras de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a diciembre de 2008 el monto en cartera al consumo mostró una disminución real del -6.3 por ciento respecto al 2007

#### ***Efectos para el Instituto FONACOT***

Dadas las circunstancias antes descritas, que llevaron a una importante diferencia de crecimiento en el PIB, se vieron afectadas variables fundamentales de la economía nacional como son: la producción, el consumo, la inversión y el ahorro.

Esos cambios observados en la situación económica y financiera, llevaron a una crisis tanto a nivel internacional como nacional, en medio de una inminente caída en el consumo y la

consecuente reducción en la demanda de crédito, además de mayor rotación de puestos de trabajo en sectores fundamentales, paros técnicos en el sector productivo e incluso el cierre de algunas empresas, que afectaron directamente a la calidad de la cartera del Instituto.

Uno de los efectos colaterales de la crisis es el endurecimiento de los criterios de análisis que los participantes en el mercado, en particular las calificadoras de valores, aplican a los valores estructurados. Esto traerá implicaciones importantes al Instituto FONACOT ya que su principal fuente de recursos es la emisión de certificados bursátiles, respaldados por cartera de crédito.

Cabe señalar que la calidad, cantidad y oportunidad de la información solicitada por agentes del mercado se ha incrementado en forma significativa, y si bien hasta la fecha se ha mantenido la calificación de los certificados emitidos por el Instituto, esto se debe a la percepción que tienen las calificadoras de valores en el sentido de que el Instituto es importante para el Gobierno Federal, y de que éste lo apoyará en caso de ser necesario.

### 3. Estructura Operativa

#### 3.1. Tarjeta del Crédito FONACOT

Al término del 2008 se entregaron un total de un millón 150 mil 335 tarjetas, y cada una de las direcciones FONACOT continuó con el programa de entrega de tarjeta al trabajador, complementado con el apoyo del Centro de Atención Telefónica (CAT), que durante realizó llamadas a los trabajadores para que acudieran a recogerlas a la oficina correspondiente.

Se inició el envío de tarjetas de las direcciones FONACOT al centro de resguardo, servicio proporcionado por Sistemas de Archivos de México S. A. de C. V., que permite un mejor control de aquellas que no se han podido entregar.

#### 3.2. Otorgamiento de Crédito

En el 2008 se otorgó un total de 1,611,433 créditos, lo que representó un avance del 48.8 por ciento respecto a la meta establecida de 3,300,000 créditos. El monto del financiamiento fue de 10,707.44 millones de pesos, lo que representó un cumplimiento del 79.9 por ciento respecto a la meta establecida de 13,405.59 millones de pesos para el período señalado.

El valor promedio del crédito fue de 6,644.7 pesos, que representó un crecimiento de 20.0 por ciento en términos nominales, respecto al del mismo lapso del 2007, de 5,538.89 pesos.

#### REAL ACUMULADO VS. META

| Créditos Ejercidos 2008         | Meta         | Real         | Avance Porcentaje | Diferencia Real vs Meta |
|---------------------------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------------|
| <b>Importe (Miles de pesos)</b> | 13,405,594.2 | 10,707,439.3 | 79.9              | -2,698,155.0            |
| <b>Número</b>                   | 3,300,00     | 1,611,433    | 48.8              | -1,688,567              |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

#### COMPARATIVO DE CRÉDITOS EJERCIDOS

| Enero-Diciembre                 | 2007        | 2008         | Variación Porcentaje |
|---------------------------------|-------------|--------------|----------------------|
| <b>Importe (Miles de pesos)</b> | 9,738,938.3 | 10,707,439.3 | <b>9.9</b>           |
| <b>Número</b>                   | 1,758,283   | 1,611,433    | <b>-8.4</b>          |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Nota: Para los dos cuadros anteriores, el resultado abarca 6,916.16 millones de pesos de nuevos créditos netos de cancelaciones; 1,743.59 millones de créditos reinstalados y 2,021.45 millones de cartera reintegrada; y, con respecto al número, el total abarca 904,782 nuevos créditos, 307,957 reinstalados y 396,139 de cartera reintegrada.

#### IMPORTE

(Miles de pesos)

| 2008         | Meta                | Real                | Avance Porcentaje | Diferencia Real vs Meta |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------|-------------------------|
| Enero        | 739,755.1           | 715,516.7           | 96.7              | -24,238.4               |
| Febrero      | 731,298.0           | 602,912.5           | 82.4              | -128,385.5              |
| Marzo        | 814,553.9           | 785,793.9           | 96.5              | -28,760.0               |
| Abril        | 854,755.0           | 1,111,153.0         | 130.0             | 256,398.0               |
| Mayo         | 937,142.0           | 900,803.9           | 96.1              | -36,338.1               |
| Junio        | 922,807.1           | 641,117.2           | 69.5              | -281,690.0              |
| Julio        | 1,061,038.8         | 720,586.7           | 67.9              | -340,452.1              |
| Agosto       | 1,277,966.3         | 858,525.2           | 67.2              | -419,441.0              |
| Septiembre   | 1,406,118.5         | 999,503.0           | 71.1              | -406,615.5              |
| Octubre      | 1,428,342.2         | 824,322.7           | 57.7              | -604,019.5              |
| Noviembre    | 1,532,917.7         | 1,222,233.3         | 79.7              | -310,684.3              |
| Diciembre    | 1,698,899.4         | 1,324,971.1         | 78.0              | -373,928.4              |
| <b>Total</b> | <b>13,405,594.2</b> | <b>10,707,439.3</b> | <b>79.9</b>       | <b>-2,698,155.0</b>     |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Nota: El resultado real incluye 6,916.16 millones de pesos de nuevos créditos netos de cancelaciones; 1,743.59 millones de créditos reinstalados y 2,021.45 millones de cartera reintegrada.

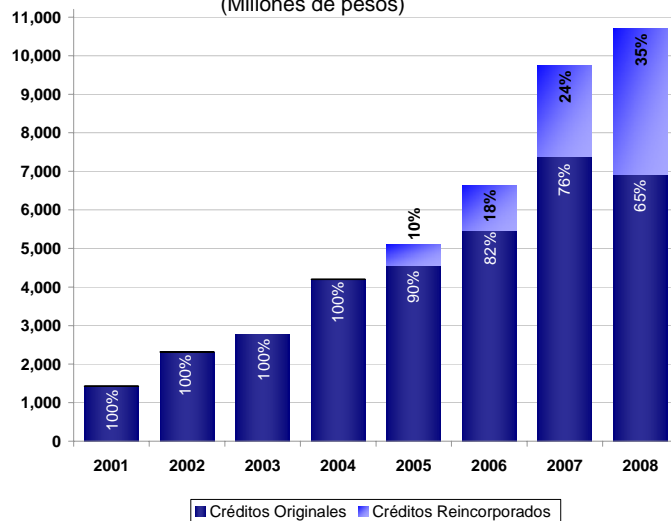
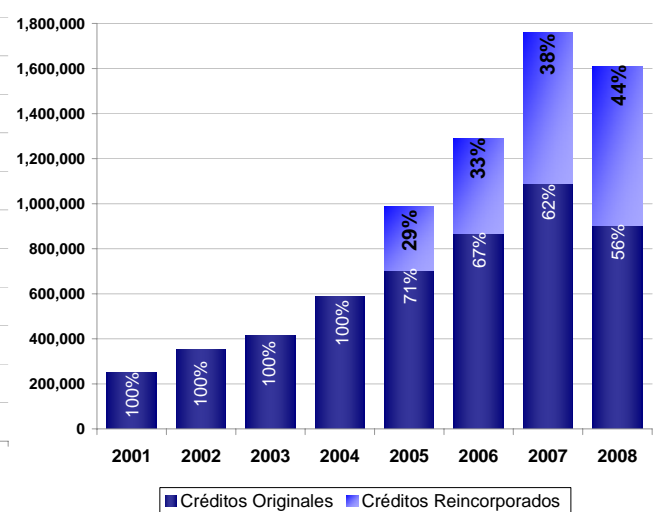


**EVOLUCIÓN MENSUAL DE CRÉDITOS EJERCIDOS**

| 2008<br>Mes  | Número<br>Meta   | Real             | Avance<br>Porcentaje | Diferencia<br>Real Vs Meta | Imp. Prom.<br>por Crédito |
|--------------|------------------|------------------|----------------------|----------------------------|---------------------------|
| Enero        | 105,603          | 94,796           | 89.8                 | -10,807                    | 7,548.0                   |
| Febrero      | 102,354          | 74,660           | 72.9                 | -27,694                    | 8,075.4                   |
| Marzo        | 133,733          | 101,672          | 76.0                 | -32,061                    | 7,728.7                   |
| Abril        | 151,507          | 160,136          | 105.7                | 8,629                      | 6,938.8                   |
| Mayo         | 190,834          | 132,441          | 69.4                 | -58,393                    | 6,801.5                   |
| Junio        | 182,975          | 113,809          | 62.2                 | -69,166                    | 5,633.3                   |
| Julio        | 199,406          | 97,853           | 49.1                 | -101,553                   | 7,364.0                   |
| Agosto       | 309,205          | 157,683          | 51.0                 | -151,522                   | 5,444.6                   |
| Septiembre   | 392,702          | 197,169          | 50.2                 | -195,533                   | 5,069.3                   |
| Octubre      | 409,417          | 119,865          | 29.3                 | -289,552                   | 6,877.1                   |
| Noviembre    | 490,139          | 215,692          | 44.0                 | -274,447                   | 5,666.6                   |
| Diciembre    | 632,125          | 145,657          | 23.0                 | -486,468                   | 9,096.5                   |
| <b>Total</b> | <b>3,300,000</b> | <b>1,611,433</b> | <b>48.8</b>          | <b>-1,688,567</b>          | <b>6,644.7</b>            |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Nota: El resultado real abarca 904,782 nuevos créditos, 307,957 reinstalados y 396,139 de cartera reintegrada.

**IMPORTE DE CRÉDITOS EJERCIDOS**  
(Millones de pesos)

**NÚMERO DE CRÉDITOS EJERCIDOS**


Nota: el resultado abarca 6,916.16 millones de pesos de nuevos créditos netos de cancelaciones; 1,743.59 millones de créditos reinstalados y 2,021.45 millones de cartera reintegrada; y, con respecto al número, el total abarca 904,782 nuevos créditos, 307,957 reinstalados y 396,139 de cartera reintegrada.

A continuación se presenta el avance en el ejercicio por dirección regional, cuya información se detalla en los anexos No. 12.5, 12.6 y 12.7.

**PARTICIPACIÓN POR DIRECCIÓN REGIONAL**  
**CRÉDITOS EJERCIDOS**

| Dirección                   | Número           |                  |             | Importe (Miles de pesos) |                     |            |
|-----------------------------|------------------|------------------|-------------|--------------------------|---------------------|------------|
|                             | 2007             | 2008             | Var%        | 2007                     | 2008                | Var %      |
| <b>Centro Metropolitana</b> | 269,968          | 269,100          | -0.3        | 1,898,122.4              | 2,238,386.7         | 17.9       |
| <b>Pacífico</b>             | 101,109          | 86,770           | -14.2       | 586,377.8                | 586,304.6           | 0.0        |
| <b>Norte</b>                | 227,639          | 300,877          | 32.2        | 1,457,912.7              | 1,857,872.9         | 27.4       |
| <b>Noreste</b>              | 130,858          | 159,733          | 22.1        | 979,496.0                | 1,168,879.1         | 19.3       |
| <b>Occidente</b>            | 199,166          | 217,018          | 9.0         | 1,258,841.2              | 1,423,535.5         | 13.1       |
| <b>Sureste</b>              | 160,958          | 178,653          | 11.0        | 1,205,069.4              | 1,379,955.9         | 14.5       |
| <b>Oficinas Centrales</b>   | 668,585          | 399,282          | -40.3       | 2,353,118.7              | 2,052,504.6         | -12.8      |
| <b>Total Nacional</b>       | <b>1,758,283</b> | <b>1,611,433</b> | <b>-8.4</b> | <b>9,738,938.3</b>       | <b>10,707,439.3</b> | <b>9.9</b> |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Nota: El resultado abarca 6,916.16 millones de pesos de nuevos créditos netos de cancelaciones; 1,743.59 millones de créditos reinstalados y 2,021.45 millones de cartera reintegrada; y, con respecto al número, el total abarca 904,782 nuevos créditos, 307,957 reinstalados y 396,139 de cartera reintegrada.

### 3.3. Acciones Relevantes para el Otorgamiento

Para continuar con la política de ofrecer la tasa más baja del mercado del crédito al consumo, el descuento mensual para un salario mínimo se mantuvo en 10 por ciento y en 20 por ciento para mayores a un salario mínimo. Las tasas anuales para créditos a seis y 12 meses se mantuvieron en 19.5 por ciento. Estos son los productos y tasas de financiamiento aplicadas:

#### TASAS Y PRODUCTOS VIGENTES A PARTIR DEL 12 DE MARZO DEL 2008

| Código | Descripción   | Plazo                            | 6            | 12           | 18           | 24           | 36           | 48           | 60           | Aplicación  |
|--------|---|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|
|        |   |                                  | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual |   |
| 111    | Préstamos Convencionales  | De un salario mínimo en adelante | 19.50        | 19.50        | 22.50        | 25.00        | 25.00        | 25.50        | No aplica    | Aplica para todas las líneas y productos (excepto productos 150) para los plazos de seis a 36 meses y 48 sólo con aportación a la Afore, para F2 y tarjeta.         |
| 112    | Vehículos Automotores, Ganado, Capacitación y Formación Educativa | De un salario mínimo en adelante | 19.50        | 19.50        | 22.50        | 25.00        | 25.00        | 25.50        | 25.50        | Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos), Vehículos Automotores, Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, únicamente en F2. |
| 150    | Paquetes Programa IMEVI   | De un salario mínimo en adelante | 17.55        | 17.55        | 20.25        | 22.50        | 22.50        | 22.95        | 22.95        | Aplica sólo para Paquetes IMEVI con o sin aportación a la Afore, únicamente en F2. Incluye descuento de 10 por ciento sobre las tasas normales.                     |

Nota: Estas tasas, plazos y productos permanecieron vigentes hasta el 4 de diciembre del 2008.

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Durante la 8ª Expo Feria Familiar del Instituto FONACOT hubo una reducción del 10 por ciento en las tasas de financiamiento:

| Código | Descripción   | Plazo                            | 6            | 12           | 18           | 24           | 36           | Aplicación  |
|--------|---|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|
|        |   |                                  | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual |   |
| 200    | Préstamos Convencionales  | De un salario mínimo en adelante | 17.55        | 17.55        | 20.25        | 22.50        | 22.50        | Aplica para todas las líneas y productos (excepto productos 150) para los plazos de seis a 36 meses y 48 sólo con aportación a la Afore, sólo para F2.              |
| 201    | Vehículos Automotores, Ganado, Capacitación y Formación Educativa | De un salario mínimo en adelante | 17.55        | 17.55        | 20.25        | 22.50        | 22.50        | Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos), Vehículos Automotores, Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, únicamente en F2. |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Del 14 al 16 de noviembre se efectuó la Expo Feria FONACOT Campeche 2008 y del 28 al 30 de noviembre, la Expo Feria FONACOT Mérida 2008, en las que también se aplicó una reducción del 10 por ciento en las tasas de financiamiento.

| Código    | Descripción   | Plazo                            | 6            | 12           | 18           | 24           | 36           | Aplicación  |
|-----------|---|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|
|           |   |                                  | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual | Tasa % anual |   |
| 186 y 188 | Préstamos Convencionales  | De un salario mínimo en adelante | 17.55        | 17.55        | 20.25        | 22.50        | 22.50        | Aplica para todas las líneas y productos (excepto productos 150) para los plazos de seis a 36 meses y 48 sólo con aportación a la Afore, sólo para F2.              |
| 187 y 189 | Vehículos Automotores, Ganado, Capacitación y Formación Educativa | De un salario mínimo en adelante | 17.55        | 17.55        | 20.25        | 22.50        | 22.50        | Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos), Vehículos Automotores, Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, únicamente en F2. |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

A partir del día 5 de diciembre del 2008 se ajustaron los plazos para el otorgamiento, aprobados por el Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos en su Séptima Sesión Extraordinaria, del 20 de noviembre. Cabe señalar que las tasas de financiamiento no se modificaron. Por su parte el Programa de Financiamiento a Largo Plazo para Formación Educativa mantiene una tasa de 14 por ciento y un plazo de hasta 12 años.

|  |                                  |                     |          |           |           |           |           |   |
|--|----------------------------------|---------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---|
| <b>111 Préstamos Convencionales</b>  | De un salario mínimo en adelante | <b>Plazo</b>        | <b>6</b> | <b>12</b> | <b>18</b> | <b>24</b> | <b>36</b> | Aplica para todas las líneas y productos (excepto productos 150) para los plazos de seis a 36 meses y 48 sólo con aportación a la Afore, aplica para F2 y tarjeta.  |
|  |                                  | <b>Tasa % anual</b> | 19.50    | 19.50     | 22.50     | 25.00     | 25.00     |   |
| <b>112 Vehículos Automotores, Ganado, Capacitación y Formación Educativa</b> | De un salario mínimo en adelante | <b>Plazo</b>        | <b>6</b> | <b>12</b> | <b>18</b> | <b>24</b> | <b>36</b> | Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos), Vehículos Automotores, Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, únicamente en F2. |
|  |                                  | <b>Tasa % anual</b> | 19.50    | 19.50     | 22.50     | 25.00     | 25.00     |   |
| <b>150 Paquetes Programa IMEVI</b>   | De un salario mínimo en adelante | <b>Plazo</b>        | <b>6</b> | <b>12</b> | <b>18</b> | <b>24</b> | <b>36</b> | Aplica sólo para Paquetes IMEVI con o sin aportación a la Afore, únicamente en F2. Incluye descuento de 10 por ciento sobre las tasas normales.                     |
|  |                                  | <b>Tasa % anual</b> | 17.55    | 17.55     | 20.25     | 22.50     | 22.50     |   |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Derivado de las modificaciones en los plazos, el mismo 5 de diciembre éstos se actualizaron para las operaciones con tarjeta. De esta forma, los plazos para tarjeta registrados en CREDERE quedaron de la siguiente manera:

- A 48 meses con aportación a la AFORE, quedaron en 36 meses.
- Los que lo tenían a 36 meses también con aportación; quedaron en 36 meses.
- Los de 36 meses y sin aportaciones a la AFORE, en 24 meses.
- Los plazos seleccionados por el trabajador como automáticos y de 6 a 24 meses, permanecieron sin cambios.

**Programa de Financiamiento y Subsidio Federal para el Mejoramiento de la Vivienda FONACOT-CONAVI.** En el mes de abril se instrumentó el Programa de Financiamiento y Subsidio Federal para el Mejoramiento de la Vivienda FONACOT-CONAVI, con un esquema por medio del cual a los trabajadores que hagan uso de su crédito FONACOT para mejorar su vivienda, el Gobierno Federal, a través de la CONAVI y de la Sociedad Hipotecaria Federal, otorgará un beneficio adicional o subsidio hasta del 70 por ciento del capital autorizado, para que junto con la aportación del 5 por ciento que realice el trabajador, se pueda disponer de un importe mayor para la compra de materiales de construcción y demás servicios necesarios.

Este Programa se suspendió en agosto, ya que la CONAVI agotó los recursos destinados para este año; sin embargo, durante su vigencia se entregaron 2,342 subsidios:

|   | <b>Primer Semestre</b> | <b>Segundo Semestre</b> | <b>Acumulado 2008</b> |
|---|------------------------|-------------------------|-----------------------|
| <b>Número de Subsidios entregados</b>                         | 957                    | 1,385                   | <b>2,342</b>          |
| <b>Capital Autorizado por FONACOT</b>                         | 12,441,794.14          | 16,999,375.47           | <b>29,441,169.61</b>  |
| <b>Importe de Subsidios</b>                                   | 8,709,255.71           | 11,899,562.68           | <b>20,608,818.39</b>  |
| <b>Suma Capital Autorizado FONACOT e Importe de Subsidios</b> | 21,151,049.85          | 28,898,938.15           | <b>50,049,988.00</b>  |
| <b>Ahorro Previo</b>  | 1,113,213.15           | 1,520,998.47            | <b>2,634,211.62</b>   |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

**Programa de Financiamiento de Largo Plazo para Formación Educativa.** En febrero se instrumentó el Programa de Financiamiento de Largo Plazo para Formación Educativa y al 30 de junio se tramitaron 10 disposiciones por un importe de 373,256.01 pesos. En el segundo semestre se otorgaron 30 nuevos créditos, por lo que durante el 2008 se entregaron un total 39 financiamientos por un importe de 1.7 millones de pesos.

### **Actualización de Reglas y Políticas Generales de Operación**

En el mes de octubre, durante la Décima Sesión Ordinaria del Consejo Directivo, se autorizó la actualización de las Políticas para el Otorgamiento y Recuperación, Castigos y Quebrantos del Crédito FONACOT, relacionadas con la afiliación de Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo. Dichas Políticas son las que se encuentran vigentes y publicadas en la Intranet del Instituto.

### **3.4. Recuperación de Recursos**

La emisión al mes de diciembre fue por 6,970.9 millones de pesos, con una recuperación total de 6,563.3 millones de pesos, compuesta por 6,411.3 millones de la recuperación normal y 152 millones de la especial, que al sumarlos dan el 94.2 por ciento de la emisión.

#### **RESULTADOS DE COBRANZA/GRUPOS DE EMISIÓN TOTAL VS INGRESOS**

(Millones de pesos)

| MES                  | Emisión Normal |                          |              | Emisión Especial de Créditos Reinstalados |                          |              | Emisión Total  |                          |              |
|----------------------|----------------|--------------------------|--------------|---|--------------------------|--------------|----------------|--------------------------|--------------|
|                      | Emisión        | Cifras al Cierre Dic '08 |              | Emisión                                   | Cifras al Cierre Dic '08 |              | Emisión        | Cifras al Cierre Dic '08 |              |
|                      |                | Recuperación             | Avance       |   | Recuperación             | Avance       |                | Recuperación             | Avance ET    |
| A                    | B              | C                        | D            | E   | F                        | G            | H              | I                        | J            |
|                      |                | ( C/B )                  |              |   | ( F/E )                  |              |                | ( I/H )                  |              |
| Ene                  | 538.1          | 490.1                    | 91.1%        | 24.2                                      | 12.3                     | 50.7%        | 562.3          | 502.4                    | 89.3%        |
| Feb                  | 547.0          | 488.3                    | 89.3%        | 26.2                                      | 12.0                     | 45.7%        | 573.2          | 500.3                    | 87.3%        |
| Mar                  | 564.6          | 509.9                    | 90.3%        | 22.8                                      | 8.6                      | 37.7%        | 587.4          | 518.5                    | 88.3%        |
| Abr                  | 553.8          | 512.2                    | 92.5%        | 23.7                                      | 11.5                     | 48.7%        | 577.5          | 523.7                    | 90.7%        |
| May                  | 558.0          | 518.3                    | 92.9%        | 20.0                                      | 10.1                     | 50.3%        | 578.0          | 528.4                    | 91.4%        |
| Jun                  | 565.7          | 532.0                    | 94.1%        | 27.2                                      | 10.9                     | 40.0%        | 592.9          | 542.9                    | 91.6%        |
| Jul                  | 570.2          | 537.1                    | 94.2%        | 49.4                                      | 19.4                     | 39.3%        | 619.6          | 556.5                    | 89.8%        |
| Ago                  | 596.9          | 554.6                    | 92.9%        | 30.8                                      | 13.1                     | 42.4%        | 627.7          | 567.6                    | 90.4%        |
| Sep                  | 593.4          | 553.7                    | 93.3%        | 52.7                                      | 14.8                     | 28.1%        | 646.1          | 568.5                    | 88.0%        |
| Oct                  | 621.2          | 570.2                    | 91.8%        | 46.1                                      | 11.6                     | 25.2%        | 667.4          | 581.8                    | 87.2%        |
| Nov                  | 629.4          | 578.6                    | 91.9%        | 48.8                                      | 14.0                     | 28.8%        | 678.2          | 592.7                    | 87.4%        |
| Dic                  | 632.6          | 566.3                    | 89.5%        | 46.3                                      | 13.7                     | 29.5%        | 679.0          | 580.0                    | 85.4%        |
| <b>Ene - Dic '08</b> | <b>6,970.9</b> | <b>6,411.3</b>           | <b>92.0%</b> | <b>418.3</b>                              | <b>152.0</b>             | <b>36.3%</b> | <b>7,389.2</b> | <b>6,563.3</b>           | <b>88.8%</b> |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Es importante mencionar que en la tabla anterior no se considera el total de cartera vigente y vencida de trabajadores sin Centro de Trabajo, que al mes de diciembre del 2008 registró un saldo de 3,071 millones de pesos. Durante el 2008 se recuperó capital por 500 millones, equivalentes al 16 por ciento de la cartera sin Centro de Trabajo existente al inicio del período.

### **Acciones de Cobranza**

A partir de febrero se implementó y dio a conocer el Programa Especial de Cobranza (PEC) a las direcciones regionales, estatales y de plaza, orientando los trabajos a:

- Seguimiento diario a |las cédulas no pagadas y cedulas pagadas con menos del 90 por ciento de su emisión, hacia las direcciones regionales, estatales y de plaza a fin de ejecutar en forma oportuna las acciones de recuperación administrativa, extrajudicial o la gestión de la cobranza judicial.
- Reinstalación de trabajadores con adeudo, apoyados en el convenio firmado con el IMSS, mediante el cual mensualmente se dispone de información sobre la ubicación laboral de los deudores del Instituto. Los dos principales productos del análisis de la información del IMSS son la relación de trabajadores con adeudo, dados de alta en Centros de Trabajo afiliados y los deudores que ingresan en Centros no afiliados.
- Se implementó en marzo la funcionalidad de reestructura de créditos, para regularizar adeudos a través de una ampliación del plazo y cuota de acuerdo con las posibilidades de pago del trabajador, con el beneficio de que dicha reestructura tomará como base la tasa originalmente pactada.
- Se llevó a cabo la propuesta de modificación de las Políticas para el Otorgamiento y Recuperación, Castigos y Quebrantos, de manera que permitan actuar en forma más severa en contra de Centros de Trabajo que certifiquen datos falsos o inexactos y sobre la cobranza judicial a Centros de Trabajo morosos, presentadas al Comité de Crédito en julio y octubre del 2008, y aprobadas por el Consejo Directivo para su correspondiente publicación y entrada en vigor.
- Se actualizaron los manuales de Recuperación de Cartera Vigente y de Recuperación de Cartera Morosa y Convenida, con lo cual se brindan las herramientas necesarias para el desempeño de las funciones inherentes a la cobranza.
- Se implementó un programa especial de condonación de intereses moratorios a trabajadores y Centros de Trabajo bajo las siguientes condiciones: ponerse al corriente en sus adeudos, liquidar el adeudo en una sola exhibición y aplicar por una sola vez.
- En apoyo a las gestiones del PEC, se realizaron diversas mejoras en las funcionalidades que permiten a las direcciones regionales, estatales y de plaza, tener acceso a los siguientes reportes:
  - Cartera atrasada con centro de trabajo y sin centro de trabajo.
  - Cartera vigente sin centro de trabajo.
  - Cartera cedida y no cedida.
  - Cédulas con pago cero.
  - Cédulas con pagos menores al 90 por ciento.
  - Cédulas pagadas no aplicadas.
  - Centros de Trabajo no afiliados.
  - Medio de pago de Centros de Trabajo.
  - Reestructuras de crédito (con pago y sin pago).
  - Condonación de intereses moratorios.
  - Créditos pago cero.

- Bajas de créditos.
- Dentro de la nueva estructura organizacional, además de mantenerse la dirección de cobranza a nivel central, como área normativa, de coordinación y supervisión se contará a nivel regional, estatal y de plaza con una área específica para las tareas de cobranza, definidas a detalle para efectuarse en forma cotidiana y permanente.

### **Aplicación Oportuna**

Se ha depurado la base de datos de Centros de Trabajo que fueron dictaminados por los prestadores de servicios externos de cobranza como ilocalizables, huelga o quiebra, realizando la aplicación a ceros de las emisiones pendientes de pago y efectuando la cobranza en forma directa a los trabajadores con saldo deudor pertenecientes a éstos.

Se actualiza constantemente el estatus de Centros de Trabajo que presentan morosidad en el pago de una o más emisiones de activo a suspendido, para evitar la autorización de nuevos créditos hasta que no se regularice el pago.

El corte de emisión de cédulas se ha recorrido una semana y esta medida tiene como beneficio que el personal de las direcciones regionales, estatales y de plaza tenga el tiempo necesario para capturar las incidencias de pago que presentan los Centros de Trabajo que acuden a realizar su pago en la ventanilla de la sucursal o bien recolectar las cédulas de los Centros de Trabajo para enterar el pago y con ello lograr saldos más actuales en la siguiente cédula de emisión; esto, como resultado de las acciones de dejar de emitir las cedulas de emisión en forma centralizada y colocarlas en el portal de cobranza electrónica del Instituto, para su vista e impresión en los propios Centros de Trabajo y direcciones institucionales.

### **Centro Nacional de Aplicación de Cobranza**

Derivado del incremento en el uso del Portal por parte de los Centros de Trabajo, se tomó la decisión de concluir con el trabajo de aplicación de cédulas que se desarrollaba en el Centro Nacional de Aplicación de Cobranza.

Como parte de los esfuerzos para reducir el consumo de papel, se trabajó en las mejoras del Portal de pago Multibancos, para que a través de éste, los Centros de Trabajo puedan consultar sus cédulas e imprimirlas en caso de requerirlo.

De igual forma, se diseñó un nuevo formato de cédula en tamaño carta, el cual reemplazó al formato anterior que era en papel continuo, el cual constaba de cuatro tantos.

### **Castigo de Cartera**

Durante el 2008, no se realizó castigo de cartera.

## **3.5. Afiliación**

### **3.5.1. Centros de Trabajo**

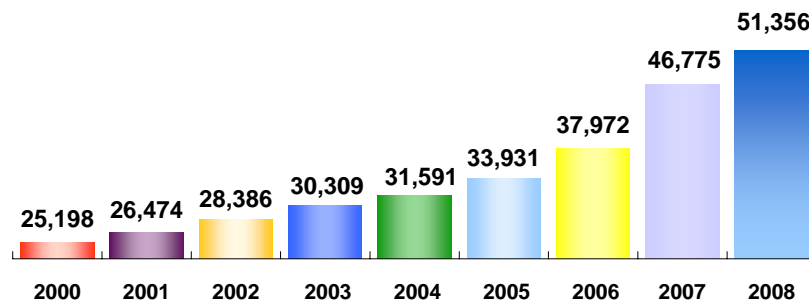
A fin de año se registraron 51 mil 356 Centros de Trabajo afiliados. (Ver anexo No. 12.9)

Dado que con la transformación del Fideicomiso FONACOT a Instituto se abrió la posibilidad de afiliar a dependencias, organismos y entidades de la Administración Pública Federal, en el 2008 se logró la afiliación de dependencias de la APF, entre las que destacan las siguientes:

- Oficina de la Presidencia de la República.
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).
- Secretaría de la Función Pública (SFP).
- Secretaría de Energía (SENER).
- Secretaría de Turismo (SECTUR).
- Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES).
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP).
- Registro Agrario Nacional (RAN).
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).
- Fideicomisos Institucionales en Relación con la Agricultura (FIRA).
- Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI).
- Comisión Reguladora de Energía (CRE).
- Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, Deleg. D. F. (INEA D. F.).

**CENTROS DE TRABAJO**

(Afiliaciones)



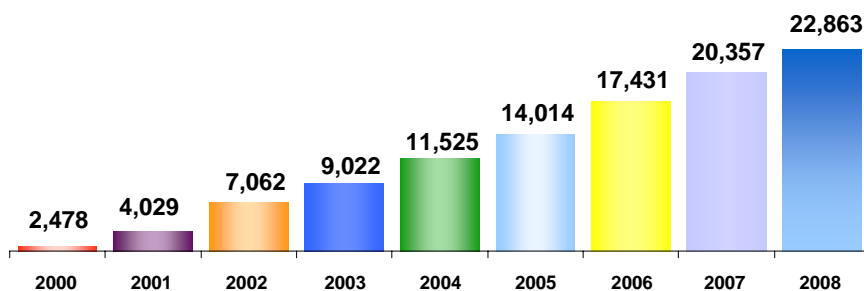
Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**3.5.2. Establecimientos Comerciales**

Para el cierre del 2008 se logró totalizar la afiliación de 22 mil 863 Establecimientos Comerciales. (Ver anexo No. 12.10)

**ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES**

(Afiliaciones)



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

## **Cobertura del Servicio**

Durante el ejercicio 2008 se concretó la afiliación de 387 tiendas Wal Mart y Bodega Aurrerá, con la cual y ante la diversidad de productos que dichos establecimientos ofrecen, se cubrió gran porcentaje de los programas institucionales. Por otro lado, se afiliaron Distribuidores de seguros específicamente en el D. F. y zona metropolitana. (Ver anexo No. 12.11)

### **3.6. Promoción**

#### **Campañas**

Durante el ejercicio 2008 se difundieron las siguientes campañas institucionales:

- Día de las Madres.
- Crédito FONACOT.
- Vacaciones de Verano.
- Regreso a Clases.
- Posicionamiento.
- Navidad y Reyes.
- Trabajadores.
- Centros de Trabajo.
- Distribuidores.
- Campaña Interna 1: "Si no lo tienes solicítalo ya".
- Cobranza.
- Estado de cuenta.
- Apartado B.
- Trabajadores, actualizada.

En apoyo a su difusión se distribuyó material publicitario a las direcciones regionales, estatales y de plaza, Centros de Trabajo y Distribuidores, quienes lo colocan al alcance de los trabajadores, con un millón 991 mil 550 volantes, carteles, trípticos y calcomanías.

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

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

Se mantuvieron los portales de servicios para Establecimientos Comerciales en donde, una vez dados de alta, pueden conocer el estado de cuenta de cada venta con crédito FONACOT. Su uso se multiplicó por la participación de establecimientos de todo tipo y también se usó en gran medida el portal de Cadenas Productivas de Nacional Financiera.

Se realizaron trámites de preafiliación de Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales, para registrar sus datos en el CREDERE y después acudir a la dirección FONACOT correspondiente para entregar documentación y concretar su afiliación; en el segundo semestre se difundió del uso de medios electrónicos para pago de cédulas de notificación, con trípticos informativos dirigidos a los Centros de Trabajo afiliados. Esta difusión y capacitación en el uso y manejo del portal de cobranza permitió la incorporación de más Centros de Trabajo, para pagos por retenciones a trabajadores.



## Ferias y Convenciones

Las direcciones regionales, estatales y de plaza llevaron a cabo las siguientes exposiciones:

### Octava Convención Nacional de Distribuidores

Los días 13 y 14 de noviembre se realizó la 8ª Convención Nacional de Distribuidores del Instituto FONACOT, que nuevamente se constituyó en foro para que los Establecimientos Comerciales conocieran lo más novedoso en materia de economía nacional e internacional, estrategias de venta y expectativas del Instituto en el corto plazo. Asistieron aproximadamente 400 participantes del país, e invitados de los sectores empresarial, sindical y gubernamental.

### Octava Expo Feria Familiar

La 8ª Expo Feria Familiar se efectuó en el Palacio de los Deportes del 13 al 16 de noviembre, con 180 stands y una afluencia de 100 mil visitantes. Se autorizaron cuatro mil 613 créditos por 42.8 millones de pesos. Se registraron ventas totales por casi 100 millones de pesos, incluyendo otras formas de pago. Entre los artículos ofertados están automóviles y motocicletas; electrodomésticos; muebles; equipos de cómputo y telefonía celular; servicios médicos, turísticos y notariales; artículos de piel y calzado, y materiales para la construcción y mejoramiento de la vivienda.

#### FERIAS Y EXPOSICIONES POR REGIÓN

| Región               | Total Regional |
|----------------------|----------------|
| Centro Metropolitano | 211            |
| Pacífico             | 77             |
| Norte                | 73             |
| Noreste              | 70             |
| Occidente            | 147            |
| Sureste              | 83             |
| <b>Gran Total</b>    | <b>661</b>     |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

## 3.6.2. Nuevos Programas y Productos

### Programa de conectividad con la Cámara Nacional de la Industria de Telecomunicaciones por Cable (CANITEC)

Se replanteó abrir el programa a comercializadores de equipo de cómputo y periféricos, telefonía móvil, telefonía residencial, Internet, etcétera, de tal manera que existan en el mercado paquetes competitivos que se ajusten a las necesidades de los usuarios.

Como resultado, Telcel afilió a sus distribuidores más importantes en el D. F. y zona metropolitana para poder la venta de Internet de banda ancha e inalámbrica, aceptando el crédito FONACOT. Una vez que Telcel firme contrato con un proveedor de computadoras se pueda ofrecer un paquete de Internet de banda ancha por dos años y una *lap top*.

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

De acuerdo con la estrategia para multiplicar las ventanillas de trámite del crédito FONACOT, al 31 de diciembre, 252 Distribuidores realizaban el registro y validación de autorizaciones de crédito desde sus Establecimientos Comerciales, lo que representa 353 puntos de atención a usuarios, en los cuales se autorizó un importe por 1,588 millones de pesos.

### Programa Educativo a Largo Plazo

Se logró la afiliación de dos escuelas importantes, el Centro Universitario ETAC (con presencia en el Estado de México y Tuxtla), y el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), que se suman a las universidades Iberoamericana y Panamericana.

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

El CAT atendió 716 mil 140 llamadas; incremento del 21.2 por ciento con respecto al 2007.

**DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS**

| Tipo         | 2007           |               |                |                             | 2008           |                |                |                             | Variación % 2008 vs. 2007 |
|--------------|----------------|---------------|----------------|-----------------------------|----------------|----------------|----------------|-----------------------------|---------------------------|
|              | Atendidas      |               | Total          | Porcentaje de Participación | Atendidas      |                | Total          | Porcentaje de Participación |                           |
|              | Agente         | IVR           |                |                             | Agente         | IVR            |                |                             |                           |
| Consultas    | 535,747        | 55,146        | 590,893        | 99.99                       | 558,489        | 157,645        | 716,134        | 99.99                       | 21.2                      |
| Quejas       | 74             | 0             | 74             | 0.013                       | 6              | 0              | 6              | 0.001                       | -91.9                     |
| <b>Total</b> | <b>535,821</b> | <b>55,146</b> | <b>590,967</b> | <b>100</b>                  | <b>558,495</b> | <b>157,645</b> | <b>716,140</b> | <b>100</b>                  | <b>21.2</b>               |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

El mayor porcentaje de llamadas de consulta se presentó en julio y diciembre.

De acuerdo con el Artículo 50 bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en agosto del 2008 el Instituto FONACOT constituyó su Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), cuyo fin es atender consultas y reclamaciones de forma directa y oportuna. Por ello, desde agosto las quejas recibidas en el CAT se canalizan a la UNE; y aquellas reportadas hasta julio disminuyeron 90.3 por ciento en comparación con igual período del 2007.

**CONSULTAS MENSUALES**

| Periodo      | 2007           | Porcentaje de Participación | 2008           | Porcentaje de Participación | Variación % 2008 vs. 2007 |
|--------------|----------------|-----------------------------|----------------|-----------------------------|---------------------------|
| Enero        | 50,802         | 8.6                         | 57,868         | 8.1                         | 13.9                      |
| Febrero      | 41,581         | 7.0                         | 42,701         | 6.0                         | 2.7                       |
| Marzo        | 46,496         | 7.9                         | 40,193         | 5.6                         | -13.6                     |
| Abril        | 47,346         | 8.0                         | 51,205         | 7.2                         | 8.2                       |
| Mayo         | 86,649         | 14.7                        | 61,214         | 8.5                         | -29.4                     |
| Junio        | 43,167         | 7.3                         | 62,957         | 8.8                         | 45.8                      |
| Julio        | 38,217         | 6.5                         | 75,186         | 10.5                        | 96.7                      |
| Agosto       | 43,064         | 7.3                         | 62,547         | 8.7                         | 45.2                      |
| Septiembre   | 39,128         | 6.6                         | 61,778         | 8.6                         | 57.9                      |
| Octubre      | 46,105         | 7.8                         | 65,410         | 9.1                         | 41.9                      |
| Noviembre    | 49,324         | 8.3                         | 64,537         | 9.0                         | 30.8                      |
| Diciembre    | 59,014         | 10.0                        | 70,538         | 9.8                         | 19.5                      |
| <b>TOTAL</b> | <b>590,893</b> | <b>100.0</b>                | <b>716,134</b> | <b>100.0</b>                | <b>21.2</b>               |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

La mayor incidencia fue contra servidor público; las seis quejas detectadas fueron solventadas y las dos contra Establecimientos están en proceso de investigación y atención.

Se muestra un incremento de 95.4 por ciento en los chats, con respecto al 2007, en tanto que hay una reducción en los e-mails recibidos, con 16.1 por ciento menos.

El CAT atendió con un promedio mensual de 81 estaciones de trabajo y, además de dar información, realiza encuestas para evaluar el impacto de las campañas institucionales y la satisfacción del cliente; llamadas para validar referencias de trabajadores recién afiliados; monitoreo a despachos externos de cobranza, y en el último trimestre se hicieron llamadas predictivas a trabajadores con créditos arriba de 50 mil pesos o que ejercieron un crédito con el cual el saldo global suma más de dicho monto, con la finalidad de corroborar sus datos.

Adicionalmente, a partir de abril, se comenzaron a hacer llamadas a trabajadores inactivos en Centro de Trabajo para invitarlos a realizar la liquidación, ponerse al corriente, o bien, reestructurar créditos con saldo deudor, dentro del Programa Especial de Cobranza.

**PROGRAMA ESPECIAL DE COBRANZA**

| Período      | 2008                |                          |                        |
|--------------|---------------------|--------------------------|------------------------|
|              | Llamadas Realizadas | Trabajadores Contactados | % Llamadas Contactadas |
| Abril        | 146,419             | 47,003                   | 32.1                   |
| Mayo         | 30,909              | 18,554                   | 60.0                   |
| Junio        | 49,079              | 13,741                   | 28.0                   |
| Julio        | 15,187              | 5,626                    | 37.0                   |
| Agosto       | 54,990              | 9,163                    | 16.7                   |
| Septiembre   | 176,933             | 29,570                   | 16.7                   |
| Octubre      | 171,431             | 27,721                   | 16.2                   |
| Noviembre    | 133,754             | 16,053                   | 12.0                   |
| Diciembre    | 43,175              | 6,644                    | 15.4                   |
| <b>Total</b> | <b>821,877</b>      | <b>174,075</b>           | <b>21.2</b>            |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

### 3.8. Reubicación de Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza

Con base en los acuerdos con la Dirección General, se realizó el cambio de sede de:

| Sede/Anterior                                     | Sede/Actual  | Fecha  |
|---|--|--------|
| Dirección Regional Sureste (Tuxtla Gutiérrez)     | Dirección Regional Sureste (Mérida)                | May-08 |
| Dirección Regional Centro Metropolitano (Vallejo) | Dirección Regional Centro Metropolitano (Tacubaya) | Jun-08 |
| Dirección Regional Noreste (Monterrey)            | Dirección Regional Noreste (San Luis Potosí)       | Ago-08 |
| Dirección Regional Pacífico (Acapulco)            | Dirección Regional Pacífico (Portales)             | Sep-08 |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

#### Cambios de adscripción y sede de Representaciones

| Representación               | Dirección Adscrita Anterior | Dirección Adscrita Actual  | Fecha  |
|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------|
| Representación Gómez Palacio | Dirección Estatal Durango   | Dirección de Plaza Torreón | Jul-08 |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

| Ubicación/Sede/Anterior | Ubicación/Sede/Actual       | Dirección Adscrita Actual  | Fecha  |
|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|--------|
| Representación Iguala   | Representación Chilpancingo | Dirección Estatal Acapulco | May-08 |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Cambios de domicilio de direcciones y representaciones:

- Dirección de Plaza Veracruz (Ene-08)
- Dirección Estatal Querétaro (Feb-08)
- Dirección Estatal la Paz (Jun-08)
- Representación Irapuato (Feb-08)
- Representación Matamoros (Feb-08)
- Representación Cozumel (Abr-08)
- Representación Zamora (Jun-08)
- Representación Tehuacán (Jun-08)
- Representación Los Cabos (Jul-08)
- Representación Cautla (Sep-08)
- Representación San Juan del Río (Oct-08)
- Representación Monclova (Nov-08)
- Representación Ecatepec (Dic-08)

Cierre de Representaciones:

- Representación Cuautitlán (Dic-08)
- Representación Naucalpan (Dic-08)
- Representación Tacuba (Dic-08)

Direcciones y representaciones en proceso de:

- Dirección Estatal Villahermosa      Cambio de domicilio.
- Representación Zihuatanejo      Nueva apertura.
- Representación Jalapa      Nueva apertura.

### **Cambio de Puesto de Directores**

| Nombre                                 | Cargo/Anterior   | Cargo/Actual  | Fecha  |
|--|--|---|--------|
| Lic. Rolando Treviño Alba              | Director de Plaza en Tijuana                                     | Encargado de la Dirección Estatal en Villahermosa                 | Feb-08 |
| Lic. Rolando Treviño Alba              | Director Estatal en Villahermosa                                 | Encargado de la Dirección Regional Sureste (Tuxtla Gtz.)          | Mar-08 |
| Lic. Rolando Treviño Alba              | Director Regional Sureste (Tuxtla Gtz.)                          | Encargado de la Dirección Estatal Tuxtla Gutiérrez                | May-08 |
| Lic. Alfonso Lozano Poveda             | Director Estatal en Mérida                                       | Encargado de la Dirección Regional Sureste (Mérida)               | May-08 |
| C.P. Gerardo Bautista González         | Director de Plaza en Portales                                    | Encargado de la Dirección de Cobranza                             | Jun-08 |
| Lic. Rosario Barrera Aldana            | Directora de Cobranza  | Encargada de la Dirección Plaza en Vallejo                        | Jun-08 |
| Lic. José Rafael Gonzáles Islas        | Director de la Dirección Regional Centro Metropolitano (Vallejo) | Director de la Dirección Regional Centro Metropolitano (Tacubaya) | Jun-08 |
| Lic. Patricio Eugenio Mercado Zertuche | Director de la Dirección Regional Noreste (Monterrey)            | Encargado de la Dirección Estatal en Monterrey                    | Ago-08 |
| Ing. Rafael Velasco Aguilera           | Director Estatal en San Luis Potosí                              | Encargado de la Dirección Regional Noreste (San Luis Potosí)      | Ago-08 |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

### **Cambios de Puesto de Coordinadores**

| Nombre                            | Cargo/Anterior  | Cargo/Actual   | Fecha  |
|-----------------------------------|---|--|--------|
| Lic. Martha Cristal López Salazar | Analista en la Dirección Estatal La Paz   | Coordinador en la Dirección Estatal La Paz                     | Abr-08 |
| C.P. Francisco Pastrana Nava      | Coordinador Administrativo en la Dirección Estatal Cuernavaca                       | Coordinador Administrativo en la Dirección Estatal en Acapulco | Nov-08 |
| C.P. Luis Oscar Cabrera Cruz      | Coordinador Administrativo en la Dirección Regional Centro Metropolitano (Tacubaya) | Encargado de la Dirección Estatal Acapulco                     | Dic-08 |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

### **Directores de Nuevo Ingreso**

| Nombre                                 | Cargo                                       | Dirección    | Fecha/Alta |
|--|---|--------------|------------|
| Lic. Ricardo Mejorado Ruiz             | Director de Plaza                           | Tijuana      | Feb-08     |
| Lic. Arturo Gerardo Rodarte Leal       | Director de Plaza                           | Torreón      | Feb-08     |
| Lic. Rocío Labastida Gómez de la Torre | Directora Estatal                           | Culiacán     | Abr-08     |
| C.P. Elver Carrillo Cervantes          | Director Estatal                            | Villahermosa | Jun-08     |
| Lic. Manuel Antonio Rebollar Intrigo   | Encargado de la Dirección Regional Pacífico | Portales     | Sep-08     |
| Lic. Bardomiano Montelongo Montiel     | Encargado de la Dirección de Plaza          | Tampico      | Sep-08     |
| Lic. Jorge González Rubio Ríos         | Encargado de la Dirección de Plaza          | Torreón      | Sep-08     |
| C.P. Luis Oscar Cabrera Cruz           | Encargado de la Dirección Estatal           | Acapulco     | Nov-08     |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

### **Coordinadores de nuevo ingreso**

| Nombre                                 | Cargo       | Dirección        | Fecha/Alta |
|--|-------------|------------------|------------|
| Lic. Katya Ivette Espinosa Romero      | Coordinador | Campeche         | Feb-08     |
| Lic. Tomas Juárez Ramírez              | Coordinador | Pachuca          | Mar-08     |
| Lic. Víctor Adolfo Tartajada Paredes   | Coordinador | Puerto Vallarta  | Mar-08     |
| Lic. José Manuel Márquez Martínez      | Coordinador | Tijuana          | May-08     |
| C.P. Jesús Christopher Tovar Gutiérrez | Coordinador | San Luis Potosí  | Ago-08     |
| Lic. Wilbert Iván Hurtado Cen          | Coordinador | Mérida           | Sep-08     |
| Lic. Mario Gerardo Galván Contreras    | Coordinador | Torreón          | Sep-08     |
| Lic. Laura Denisse Vázquez López       | Coordinador | Querétaro        | Oct-08     |
| Lic. Claudia Leticia Olivares Mendoza  | Coordinador | Tuxtla Gutiérrez | Nov-08     |
| M. José Blas Cuevas Díaz               | Coordinador | Cuernavaca       | Nov-08     |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

### Baja de Directores

| Nombre                                 | Dirección        | Fecha/Baja |
|--|------------------|------------|
| Ing. Saúl Arturo Valenzuela Casales    | Torreón          | Ene-08     |
| Sr. Félix Leonardo Nadal Moreno        | Villahermosa     | Ene-08     |
| Lic. Raymundo Gómez Medina             | Tuxtla Gutiérrez | Mar-08     |
| Lic. José de Jesús Villalba Borbolla   | Acapulco         | Ago-08     |
| Lic. Benjamin Díaz Flores Ortiz        | Tampico          | Sep-08     |
| Lic. Arturo Gerardo Rodarte Leal       | Torreón          | Sep-08     |
| Lic. Rocío Labastida Gómez de la Torre | Culiacán         | Nov-08     |
| Lic. Abel Herrera Castellanos          | Tlalnepantla     | Nov-08     |
| Lic. Patricio Eugenio Mercado Zertuche | Monterrey        | Dic-08     |
| Ing. Noe López Loyola                  | Toluca           | Dic-08     |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

### Baja de Coordinadores

| Nombre                                  | Dirección        | Fecha/Baja |
|---|------------------|------------|
| Lic. Miguel Arcángel Campos Chi         | Campeche         | Feb-08     |
| Lic. Blanca Melissa Soberanes Fernández | Tijuana          | Mar-08     |
| Lic. Gabriela Echeverría Corredera      | San Luis Potosí  | Jul-08     |
| Lic. José Valdez Ake                    | Mérida           | Ago-08     |
| Lic. Gabriel Fernández Villarreal       | Querétaro        | Ago-08     |
| Lic. Jorge Salvador de la Fuente Vargas | Torreón          | Ago-08     |
| Lic. Elizabeth Álvarez Cárdenas         | Tuxtla Gutiérrez | Ago-08     |
| Lic. José Ramón Peraza Prieto           | Acapulco         | Nov-08     |

Fuente: Subdirección General de Operaciones

## 4. Estructura Financiera

### 4.1. Situación Presupuestal

El presupuesto original de gasto corriente autorizado por la SHCP al Instituto FONACOT para el 2008, fue por 1,201.2 millones de pesos, 17.8 por ciento superior al del período precedente. La variación corresponde al crecimiento operativo en el otorgamiento y recuperación del crédito previsto en el Plan Estratégico 2007-2012, reflejado en conceptos inherentes a la administración del crédito a los trabajadores, tales como: la reestructuración organizacional, el CAT, el seguro para la cartera, la tarjeta FONACOT, campañas publicitarias, servicios informáticos y gastos de viaje para actividades de promoción, principalmente.

#### PRESUPUESTO ORIGINAL AUTORIZADO 2008

(Millones de pesos)

| Concepto                         | Presupuesto    |                | Variación    |             |
|----------------------------------|----------------|----------------|--------------|-------------|
|                                  | 2007           | 2008           | Importe      | Porcentaje  |
| Emolumentos y otras prestaciones | 378.8          | 502.5          | 123.7        | 32.7        |
| Otros gastos de administración   | 456.9          | 533.7          | 76.8         | 16.8        |
| <b>Gasto de operación</b>        | <b>835.7</b>   | <b>1,036.2</b> | <b>200.5</b> | <b>24.0</b> |
| <b>Estado de Resultados</b>      |                |                |              |             |
| Erogaciones diferidas            | 184.1          | 165            | 19.1         | -10.4       |
| <b>Total</b>                     | <b>1,019.8</b> | <b>1,201.2</b> | <b>181.4</b> | <b>17.8</b> |

Fuente: Subdirección General de Administración

El presupuesto modificado se ubicó en 1,113.6 millones de pesos, con motivo de los ajustes por las disposiciones de racionalidad y ahorro emitidas por la SHCP, que significaron una reducción por 8.5 millones de pesos equivalentes al 1.0 por ciento de lo programado mayo-diciembre. Adicionalmente, se transfirieron 79.0 millones del presupuesto de gastos de administración al presupuesto de gasto no programable, para cubrir de manera compensada el costo por incrementos en tasas de interés y comisiones sobre el financiamiento obtenido.

**PRESUPUESTO ORIGINAL MODIFICADO 2008**

(Millones de pesos)

| Concepto                                       | Presupuesto 2008 |              |                |
|--|------------------|--------------|----------------|
|  | Original         | Adecuaciones | Modificado     |
| Emolumentos y otras prestaciones               | 502.5            | -3.7         | 498.8          |
| Otros gastos de administración                 | 533.7            | -68.6        | 465.1          |
| <b>Gasto de operación Estado de Resultados</b> | <b>1,036.2</b>   | <b>-72.3</b> | <b>963.9</b>   |
| Erogaciones diferidas                          | 165              | -15.3        | 149.7          |
| <b>Total</b>                                   | <b>1,201.2</b>   | <b>-87.6</b> | <b>1,113.6</b> |

Fuente: Subdirección General de Administración

**4.1.1. Gasto**

Al finalizar el año, el gasto ejercido ascendió a 794.2 millones de pesos, 28.7 por ciento inferior al presupuesto, por menor ejercicio en gastos variables vinculados con la administración del crédito.

En emolumentos y otras prestaciones, lo ejercido por 365.4 millones de pesos es 26.7 por ciento menor respecto al presupuesto e incluye el aumento del 4.0 por ciento a las remuneraciones del personal de base, así como las prestaciones de seguridad social y enteros fiscales. El menor ejercicio del gasto deriva principalmente del registro de la reestructura organizacional ante las autoridades, que se concretó hacia el último trimestre.

Las asignaciones salariales y la compensación garantizada se administran bajo criterios de racionalidad acordes con el tabulador autorizado. En apego a las disposiciones de austeridad del PEF, no se otorgó incremento salarial a los servidores públicos de mando.

Lo erogado en otros gastos de administración ascendió a 379.8 millones de pesos, 18.3 por ciento inferior al presupuesto. Los materiales y servicios se contratan con apego a las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y los consumos se ejercen con racionalidad. La compra de papelería e Internet se contratan de consolidadamente con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Las erogaciones diferidas por 49.0 millones corresponden a servicios amortizables para la administración del crédito a trabajadores, tales como emisión de tarjeta FONACOT y desarrollo de sistemas.

**EJERCICIO DEL GASTO 2008**

(Millones de pesos)

| Concepto                                       | Presupuesto Modificado | Gasto Real   | Variación    |             |
|--|------------------------|--------------|--------------|-------------|
|  |                        |              | Monto        | Porcentaje  |
| Emolumentos y otras prestaciones               | 498.8                  | 365.4        | 133.4        | 26.7        |
| Otros gastos de administración                 | 465.1                  | 379.8        | 85.3         | 18.3        |
| <b>Gasto de operación Estado de Resultados</b> | <b>963.9</b>           | <b>745.2</b> | <b>218.7</b> | <b>22.7</b> |
| Erogaciones diferidas                          | 149.7                  | 49.0         | 100.7        | 67.3        |
| <b>Total</b>                                   | <b>1,113.6</b>         | <b>794.2</b> | <b>319.4</b> | <b>28.7</b> |

Fuente: Subdirección General de Administración

#### 4.1.2. Avance en el Programa de Ahorro

En cumplimiento a las disposiciones de racionalidad y ahorro emitidas por la SHCP mediante oficio 307-A-873 del 26 de mayo del 2008, se estableció el programa de ahorro por 8.5 millones de pesos, el cual presenta un cumplimiento del 100.0 por ciento conforme con lo programado de mayo a diciembre, aplicado en el gasto sobre remuneraciones, servicios de telefonía, mantenimiento y gastos de viaje, principalmente. (Ver anexo No.12.2)

##### PROGRAMA DE RACIONALIDAD Y AHORRO 2008

(Millones de pesos)

| Concepto                         | Programa Anual de Ahorro | Cumplimiento |              |
|----------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|
|                                  |                          | Monto        | Porcentaje   |
| Emolumentos y otras prestaciones | 3.7                      | 3.7          | 100.0        |
| Otros gastos de administración   | 4.8                      | 4.8          | 100.0        |
| <b>Total</b>                     | <b>8.5</b>               | <b>8.5</b>   | <b>100.0</b> |

Fuente: Subdirección General de Administración

En apoyo a las disposiciones señaladas en el Presupuesto de Egresos de la Federación, así como al decreto que establece las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal, Diario Oficial de la Federación (DOF) del 4 y 29 de diciembre del 2006, el Instituto FONACOT continuó con la aplicación de medidas para reducir el gasto al mínimo indispensable, con acciones que permitieron racionalizar los recursos en el ejercicio 2008.

En este sentido, se difundieron en oficinas centrales, regionales, estatales, de plaza y de representación, acciones que permitieran fomentar el ahorro, contando con la participación del personal para que las acciones impactaran en el buen uso y el ahorro de recursos, destacando los siguientes conceptos:

#### **Gastos de operación**

- Agua.- Se mantuvo la vigilancia del consumo real, prevención de fugas y manejo de equipos ahorradores.
- Energía eléctrica.- Se conservó el seguimiento del análisis estadístico del consumo; se proporcionó el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos ahorradores; se establecieron horarios para los servicios de aire acondicionado, elevadores, e iluminación en las áreas de servicios generales, procurando la iluminación y ventilación naturales; apagado del servicio de iluminación de espacios que no estuviesen en uso (cubículos, salas de juntas y áreas comunes), así como al término de la jornada laboral.
- Telefonía.- Se fortalecieron las acciones para el control del servicio de larga distancia, recuperando el costo de las llamadas personales.
- Instalaciones.- Se fortalecieron las acciones del mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, incluyendo los motores eléctricos.
- Materiales.- Se privilegió el uso de materiales y suministros videodegradables.

### ***Telefonía celular y gasolina***

- La cuota de asignación para estos servicios se conservó, en apego a los señalamientos de la SFP. Con objeto de reducir el gasto de telefonía celular, se contrataron los servicios de radiocomunicación con una empresa especializada. Igualmente, se conservó el seguimiento estadístico sobre los servicios consumidos; las diferencias que excedieron los montos asignados, fueron pagadas por los usuarios.

### ***Papelería y artículos de oficina***

- Se puso en marcha el programa de ahorro de papel, mediante el cual se dieron a conocer al personal para su aplicación inmediata, diversas acciones para reducir el consumo de papelería y artículos de escritorio al mínimo, racionalizando los suministros con base en los estándares de consumo.
- Para agilizar la comunicación y asuntos internos, se promovió entre las áreas el uso intensivo de los medios electrónicos.

### ***Fotocopiado e impresión de documentos***

- Se limitó el uso de fotocopiado al mínimo. En Oficinas Centrales se mantuvo el control estadístico del fotocopiado de alto volumen por centro de utilidad.
- El fotocopiado e impresión de documentos a color estuvo restringido. Solamente se permitió para presentaciones de la alta dirección, el Consejo Directivo y otras especiales que fueron requeridas previa autorización.
- Para la reducción en el consumo de papel, insumos y espacios de archivo, se promovió el aprovechamiento de las hojas por anverso y reverso al reproducir documentos de varias páginas, recurriendo al reciclaje de hojas (reverso) para borradores durante el desarrollo de trabajos.

### ***Reuniones de trabajo***

- No existieron autorizaciones de tarifas para gastos de alimentación. Para las sesiones de trabajo, se aprovecharon las instalaciones del comedor ejecutivo del Instituto.

### ***Tiempo extraordinario***

- El pago de tiempo extra, se mantuvo restringido. Únicamente se autorizó para atender actividades extraordinarias, previa la justificación y programa de trabajo correspondiente, aprobado por la Subdirección General de Administración.
- El pago de jornadas extraordinarias se conservó limitado, conforme con los términos de la Ley Federal del Trabajo.

### ***Adquisiciones y contrataciones***

- Las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios se realizaron de conformidad con la LAASSP, y la Ley de Obra Pública del Sector Público.
- Se mantuvo la coordinación sectorial de la consolidación de las adquisiciones con el Comité de Austeridad y Consolidación de la STPS.



- Las cuentas por pagar a proveedores, se fortalecieron con su incorporación al programa de cadenas productivas de NAFIN, conforme con las disposiciones específicas.

### ***Manejo sustentable de adquisiciones***

- Para la adquisición de madera, muebles y suministros de oficina de este material, el Instituto FONACOT requirió a los proveedores, sus certificados otorgados por terceros y registrados ante la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales, garantizando el manejo sustentable de los bosques de donde proviene la madera.
- Para adquisiciones de papel para oficina, se requirió que el contenido tuviera al menos 50 por ciento de fibras de material reciclado y blanqueado libre de cloro.

### ***Arrendamiento de inmuebles***

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

### ***Enajenación de bienes***

- Conforme con el Programa Anual de Disposición Final de bienes muebles no útiles y de desechos, se realizaron las acciones correspondientes para el retiro de inventario de bienes muebles no útiles y de desechos.

### ***Gastos de viaje***

- Con la elaboración del programa de viajes de las áreas, en función al cumplimiento de las metas establecidas, la programación se orientó a reducir la frecuencia de viajes entre oficinas centrales, regionales, estatales y de plaza.
- La duración de los viajes se limitó al mínimo indispensable, evitando pernoctar en los lugares de destino.
- El personal de Oficinas Centrales en comisión aprovechó el viaje a las oficinas en el interior del país, para levantar asuntos de otras áreas, mismos que a su regreso reportó a los titulares de las áreas a quienes compete su atención.
- Se aprovechó la infraestructura instalada para comunicaciones: correo electrónico, conferencia telefónica y videoconferencia, para evitar viajes y hacer expedita la interacción entre las Oficinas Centrales y las del interior del país.
- La adquisición de pasajes y reservaciones se realizó a través de la agencia contratada por el Instituto para obtener las mejores condiciones de servicio y costo.

### ***Inversión Física***

En inversión física se erogó 3.5 millones de pesos en equipamiento complementario para oficinas en el interior del país, el menor ejercicio de 71.8 por ciento corresponde al mobiliario previsto para las plazas no ejercidas de la reestructura organizacional.

**INVERSIÓN FÍSICA**

(Millones de pesos)

| Concepto       | Presupuesto | Gasto Real | Variación  |             |
|----------------|-------------|------------|------------|-------------|
|                |             |            | Monto      | Porcentaje  |
| Bienes muebles | 8.4         | 3.3        | 5.1        | 60.7        |
| Obra pública   | 4.0         | 0.2        | 3.8        | 95.0        |
| <b>Total</b>   | <b>12.4</b> | <b>3.5</b> | <b>8.9</b> | <b>71.8</b> |

Fuente: Subdirección General de Administración

**4.2. Situación Financiera**
**INSTITUTO FONACOT**
**ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008 Y 2007**

(Millones de pesos)

| CONCEPTO  | Real           |             |                |             | 2008/2007      |              |
|---|----------------|-------------|----------------|-------------|----------------|--------------|
|   | Diciembre 2008 | %           | Diciembre 2007 | %           | Var.\$         | Var.%        |
| <b>Intereses de Operación</b>                             | <b>845.8</b>   | <b>44%</b>  | <b>421.6</b>   | <b>23%</b>  | <b>424.2</b>   | <b>101%</b>  |
| Por créditos al consumo                                   | 845.8          | 44%         | 421.6          | 23%         | 424.2          | 101%         |
| <b>Comisiones Cobradas</b>                                | <b>228.1</b>   | <b>12%</b>  | <b>269.9</b>   | <b>15%</b>  | <b>(41.8)</b>  | <b>-15%</b>  |
| A Distribuidores  | 228.1          | 12%         | 269.9          | 15%         | (41.8)         | -15%         |
| <b>Otros Ingresos de Operación</b>                        | <b>832.0</b>   | <b>44%</b>  | <b>1,155.1</b> | <b>63%</b>  | <b>(323.1)</b> | <b>-28%</b>  |
| Comisiones por apertura                                   | 162.1          | 9%          | 205.5          | 11%         | (43.4)         | -21%         |
| Recuperaciones  | 32.3           | 2%          | 11.3           | 1%          | 21.0           | 186%         |
| Beneficios y Prod. Diversos                               | 637.6          | 33%         | 938.3          | 51%         | (300.7)        | -32%         |
| <b>Total de Ingresos de Operación</b>                     | <b>1,905.9</b> | <b>100%</b> | <b>1,846.6</b> | <b>100%</b> | <b>59.3</b>    | <b>3%</b>    |
| Intereses por Intermediación Financiera                   | 354.5          | 19%         | 273.2          | 15%         | 81.3           | 30%          |
| Comisiones por Intermediación Financiera                  | 54.8           | 3%          | 48.7           | 3%          | 6.1            | 13%          |
| Resultado por posición monetaria neto (margen financiero) | 0.0            | 0%          | 17.5           | 1%          | (17.5)         | -100%        |
| <b>Costo por Intermediación Financiera</b>                | <b>409.3</b>   | <b>21%</b>  | <b>339.4</b>   | <b>18%</b>  | <b>69.9</b>    | <b>21%</b>   |
| <b>Resultado después de intermediación</b>                | <b>1,496.6</b> | <b>79%</b>  | <b>1,507.2</b> | <b>82%</b>  | <b>(10.6)</b>  | <b>-1%</b>   |
| <b>Gastos de operación:</b>                               |                |             |                |             |                |              |
| Emolumentos y Otras Prestaciones al personal              | 366.1          | 19%         | 336.9          | 18%         | 29.2           | 9%           |
| Otros gastos de Administración                            | 403.1          | 21%         | 301.8          | 16%         | 101.3          | 34%          |
| Estimación preventiva para riesgos crediticios            | 795.9          | 42%         | 601.6          | 33%         | 194.3          | 32%          |
| Depreciaciones y Amortizaciones                           | 71.6           | 4%          | 69.2           | 4%          | 2.4            | 3%           |
| Resultado por posición monetaria neto (fuera de margen)   | 0.0            | 0%          | 56.7           | 3%          | (56.7)         | -100%        |
| <b>Total de Gastos de Operación</b>                       | <b>1,636.7</b> | <b>86%</b>  | <b>1,366.2</b> | <b>74%</b>  | <b>270.5</b>   | <b>20%</b>   |
| <b>Resultado de Operación</b>                             | <b>(140.1)</b> | <b>-7%</b>  | <b>141.0</b>   | <b>8%</b>   | <b>(281.1)</b> | <b>-199%</b> |
| <b>Ingresos Financieros</b>                               | <b>46.3</b>    | <b>2%</b>   | <b>39.8</b>    | <b>2%</b>   | <b>6.5</b>     | <b>16%</b>   |
| Sobre inversiones en valores                              | 46.3           | 2%          | 39.8           | 2%          | 6.5            | 16%          |
| <b>Resultado Neto</b>                                     | <b>(93.8)</b>  | <b>-5%</b>  | <b>180.8</b>   | <b>10%</b>  | <b>(274.6)</b> | <b>-152%</b> |

Fuente: Subdirección General de Finanzas

\* Cifras en pesos nominales, correspondientes al período de enero a diciembre del 2006.

**4.2.1. Análisis de los Resultados del Ejercicio**

Al mes de diciembre 2008, los ingresos de operación ascendieron a 1,905.9 millones de pesos, mayores en 3 por ciento con respecto al obtenido en el 2007, derivado principalmente del incremento del 101 por ciento en los intereses por créditos al consumo, compensados por el efecto del cambio en el registro de las comisiones por apertura y por la disminución de emisiones de certificados bursátiles, cuyo resultado por valuación de los certificados

subordinados se incluye en el rubro de beneficios y productos diversos; estos conceptos presentaron una disminución del 21 y 32 por ciento, respectivamente.

Los intereses por créditos al consumo reflejan un crecimiento del 101 por ciento, derivado principalmente del comportamiento de las tasas, del promedio de los plazos y del efecto de que durante 2008, las cesiones de cartera a los fideicomisos emisores fueron menores a las realizadas en el ejercicio del 2007.

A partir del 31 de diciembre del 2007, las comisiones por apertura, se registran como un crédito diferido, que se reconocerá en los resultados en relación con la vida del crédito o al momento de su enajenación. Para el 2007, su efecto se reconoció al cierre del ejercicio y en el 2008, de manera mensual. Al 31 de diciembre de 2008, los créditos diferidos por este concepto presentan un saldo de 66.7 millones de pesos (20.8 millones de pesos en diciembre del 2007), mismos que de haberse reconocido como ingresos del ejercicio, se tendrían los siguientes resultados:

| CONCEPTO             | Real           |      |                |      | 2008/2007 |       |
|----------------------|----------------|------|----------------|------|-----------|-------|
|                      | Diciembre 2008 | %    | Diciembre 2007 | %    | Var.\$    | Var.% |
| Resultado Neto       | (93.8)         | 100% | 180.8          | 100% | (274.6)   | -152% |
| Comisiones diferidas | 45.9           | -49% | 20.8           | 12%  | 25.1      | 121%  |
| Resultado Integral   | (47.9)         | 51%  | 201.6          | 112% | (249.5)   | -124% |

En el rubro de Beneficios y Productos diversos destaca el efecto de revalorización de los certificados subordinados emitidos por los fideicomisos con motivo de la bursatilización de cartera. El efecto de revalorización en el 2008 observó una disminución del 38 por ciento, al pasar de 667.4 millones de pesos en el 2007 a 416.4 millones de pesos en el 2008, lo cual se debe principalmente a menores cesiones de cartera ya que durante el 2008 se ha bursatilizado cartera en nuevas emisiones por 3,480.0 millones de pesos, en tanto que durante el ejercicio pasado la cartera bursatilizada fue de 5,100.0 millones de pesos.

El costo por intermediación financiera presentó un incremento del 21 por ciento, derivado del aumento en los requerimientos de las fuentes de fondeo con emisiones bursátiles quirografarias, líneas de crédito bancarias y uso de cadenas productivas I y II, recursos con los cuáles el Instituto hace frente a las obligaciones con los distribuidores por el otorgamiento de créditos, debido a la disminución de fondeo que a través de la cartera bursatilizada, aunado al incremento en los costos de captación en las tasas de referencia de mercado.

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

Los gastos de operación por el período de enero a diciembre del 2008, representaron el 86 por ciento de los ingresos de operación, integrados principalmente por los conceptos: emolumentos y otras prestaciones al personal, otros gastos de administración que incluye los costos por servicios y mantenimientos por el proceso de transición de los sistemas operativos,

y por la estimación preventiva para riesgos crediticios. En relación con el mismo período del 2007, este rubro refleja un incremento del 32 por ciento, fundamentalmente por el incremento en las reservas preventivas.

En cuanto a los gastos de administración, además de los incrementos en los conceptos arriba señalados, destaca el impacto de la aplicación del nuevo boletín D-3 de obligaciones laborales con un registro extraordinario en el costo neto del período del ejercicio 2008 de 19.8 millones de pesos. No obstante, también de acuerdo con las nuevas reglas, se canceló la partida que se tenía en capital por 20.3 millones de pesos por lo que el efecto neto en patrimonio fue de 0.5 millones de pesos.

En cuanto a las reservas preventivas, derivado de la recomendación de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, durante el ejercicio 2008 se han constituido reservas adicionales por 156.0 millones de pesos para las cuentas por cobrar a los fideicomisos relacionados con la bursatilización de cartera, por los intereses devengados no pagados asociados a la cartera cedida.

A partir del 1º de enero del 2008, la NIF B-10 “Efectos de la inflación”, establece entre otros que, en un entorno no inflacionario (menor que el 26 por ciento acumulado en los tres ejercicios anuales anteriores), no debe reconocerse los efectos de la inflación del período. Con base en lo anterior, el Instituto a partir del presente ejercicio, “reconoce un entorno económico no inflacionario” y por lo tanto no registró impacto en el resultado por posición monetaria.

Como resultado neto de la operación y como consecuencia de los conceptos arriba señalados, no se presentan utilidades en este ejercicio, obteniéndose una pérdida neta de 93.8 millones de pesos.

**INSTITUTO FONACOT**  
**BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008 Y DEL 2007**  
 (Millones de pesos)

| CONCEPTO                                   | Diciembre 2008 | Diciembre 2007 | Var. \$        | Var. %        |
|--|----------------|----------------|----------------|---------------|
| Caja Y Bancos                              | 24.5           | 33.8           | (9.3)          | -27.5%        |
| Otras Disponibilidades                     | 12.9           | 7.8            | 5.1            | 65.4%         |
| Inversiones en Valores                     | 48.6           | 277.9          | (229.3)        | -82.5%        |
| <b>Caja e Inversiones</b>                  | <b>86.0</b>    | <b>319.5</b>   | <b>(233.5)</b> | <b>-73.1%</b> |
| Préstamos Directos                         | 2,589.9        | 2,572.5        | 17.4           | 0.7%          |
| Cartera Vencida                            | 939.0          | 440.0          | 499.0          | 113.4%        |
| <b>Cartera Total</b>                       | <b>3,528.9</b> | <b>3,012.5</b> | <b>516.4</b>   | <b>17.1%</b>  |
| Estimación Para Castigo de Créditos        | (1,089.0)      | (478.8)        | (610.2)        | 127.4%        |
| <b>Cartera Neta</b>                        | <b>2,439.9</b> | <b>2,533.7</b> | <b>(93.8)</b>  | <b>-3.7%</b>  |
| Certificado subordinado                    | 731.0          | 440.5          | 290.5          | 65.9%         |
| Deudores Diversos                          | 2,155.3        | 1,699.3        | 456.0          | 26.8%         |
| Préstamos al Personal                      | 54.0           | 50.4           | 3.6            | 7.1%          |
| Activos del Plan (Obligaciones Laborales)  | 0.0            | 25.1           | (25.1)         | -100.0%       |
| <b>Otros Activos</b>                       | <b>2,940.3</b> | <b>2,215.3</b> | <b>725.0</b>   | <b>32.7%</b>  |
| Mobiliario y Equipo                        | 157.1          | 167.5          | (10.4)         | -6.2%         |
| Depreciación Acumulada                     | (97.0)         | (91.5)         | (5.5)          | 6.0%          |
| Muebles e Inmuebles Adjudicados            | 0.2            | 0.2            | 0.0            | 0.0%          |
| Inmuebles                                  | 210.2          | 212.6          | (2.4)          | -1.1%         |
| Cargos Diferidos                           | 93.4           | 129.6          | (36.2)         | -27.9%        |
| <b>Activos Fijos y Diferidos</b>           | <b>363.9</b>   | <b>418.4</b>   | <b>(54.5)</b>  | <b>-13.0%</b> |
| <b>TOTAL DE ACTIVOS</b>                    | <b>5,830.1</b> | <b>5,486.9</b> | <b>343.2</b>   | <b>6.3%</b>   |
| Acreedores                                 | 744.9          | 262.7          | 482.2          | 183.6%        |
| Financiamientos Bancarios                  | 1,957.7        | 1,958.1        | (0.4)          | 0.0%          |
| Cuentas por Pagar a Distribuidores         | 606.3          | 766.2          | (159.9)        | -20.9%        |
| <b>Total Acreedores</b>                    | <b>3,308.9</b> | <b>2,987.0</b> | <b>321.9</b>   | <b>10.8%</b>  |
| Provisiones para Impuestos                 | 133.7          | 93.5           | 40.2           | 43.0%         |
| Otras Obligaciones                         | 149.4          | 123.7          | 25.7           | 20.8%         |
| Reservas del Personal                      | 63.0           | 58.6           | 4.4            | 7.5%          |
| Inversiones Reservas del Personal          | (62.5)         | (58.1)         | (4.4)          | 7.6%          |
| Pasivos del Plan (Obligaciones Laborales)  | 21.7           | 44.0           | (22.3)         | -50.7%        |
| Créditos Diferidos                         | 70.8           | 24.5           | 46.3           | 189.0%        |
| <b>Rvas. Laborales y Otras Provisiones</b> | <b>376.1</b>   | <b>286.2</b>   | <b>89.9</b>    | <b>31.4%</b>  |
| <b>Total de Pasivo</b>                     | <b>3,685.0</b> | <b>3,273.2</b> | <b>411.8</b>   | <b>12.6%</b>  |
| Capital social                             | 1,743.4        | 1,743.4        | 0.0            | 0.0%          |
| Otros conceptos de capital                 | 130.5          | 105.3          | 25.2           | 23.9%         |
| Resultado de Ejercicios Anteriores         | 365.0          | 184.2          | 180.8          | 98.2%         |
| Resultado del Ejercicio en Curso           | (93.8)         | 180.8          | (274.6)        | -151.9%       |
| <b>Total de Capital Contable</b>           | <b>2,145.1</b> | <b>2,213.7</b> | <b>(68.6)</b>  | <b>-3.1%</b>  |
| <b>TOTAL DE PASIVO Y CAPITAL CONTABLE</b>  | <b>5,830.1</b> | <b>5,486.9</b> | <b>343.2</b>   | <b>6.3%</b>   |

Fuente: Subdirección General de Finanzas

#### 4.2.2. Principales Conceptos del Balance General

Al 31 de diciembre del 2008, la cartera total propia presenta un incremento del 17.1 por ciento en relación con el mes de diciembre del 2007, derivado del otorgamiento neto de créditos, las recuperaciones y la reincorporación de la cartera bursatilizada por vencimiento de las emisiones CB 06 Y CB-06-3, así como por la disminución de cartera por las nuevas cesiones a los fideicomisos emisores.

A diciembre del 2008, el nivel de la cartera vencida tuvo un incremento neto de 499.0 millones de pesos, el cual considera la reincorporación de la cartera bursatilizada por vencimiento de la emisión FNCOT CB-06 por 157.2 millones de pesos y FNCOT CB-06-03 por 88.2 millones de pesos, para un acumulado de 939.0 millones de pesos, que representa el 26.6 por ciento de la cartera total propia, respecto del 14.6 por ciento que se obtuvo a diciembre del 2007.

Cabe mencionar que en el ejercicio 2007 se castigó cartera contra reservas por un monto de 396.1 millones de pesos, en tanto que en el 2008 no se efectuó ningún castigo.

Durante el período de enero a diciembre 2008, la estimación para castigo de créditos presentó requerimiento de reservas por 610.2 millones de pesos, incluidas las reservas de la reincorporación de la cartera bursatilizada, así como reservas adicionales por 74.8 millones de pesos, para un total acumulado de 1,089.0 millones de pesos. La relación de reservas con respecto a la cartera vencida es de 1.2 veces.

Respecto de la cartera cedida, al mes de diciembre de 2008, se llevaron a cabo cesiones y revolvencias por 6,843 millones de pesos, para llegar a un saldo total de 10,065.4 millones de pesos, por lo que la cartera total administrada asciende a 13,594.3 millones de pesos, como se observa en el siguiente cuadro:

| CONCEPTO                          | Diciembre 2008  | Diciembre 2007  | Var. \$        | Var. %       |
|-----------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|--------------|
| <b>Cartera total FONACOT</b>      | <b>3,528.9</b>  | <b>3,012.5</b>  | <b>516.4</b>   | <b>17.1%</b> |
| Cartera Cedida                    | 10,065.4        | 7,880.3         | 2,185.1        | 27.7%        |
| <b>Cartera Total Administrada</b> | <b>13,594.3</b> | <b>10,892.8</b> | <b>2,701.5</b> | <b>24.8%</b> |

Como se aprecia, la cartera cedida presenta un incremento del 27.7 por ciento en relación con el 2007 y significa el 74 por ciento de la cartera total administrada, respecto de un 72 por ciento en el 2007.

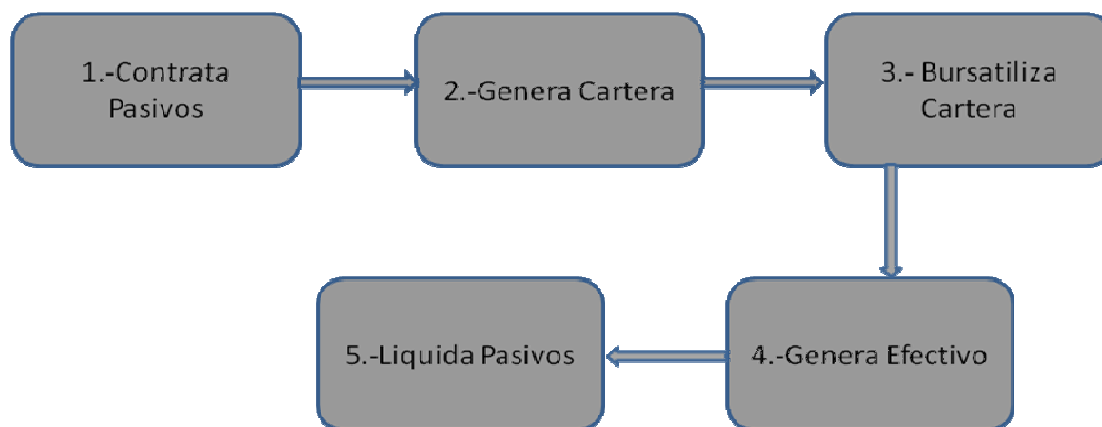
A diciembre del 2008, los pasivos totales del Instituto ascienden a 3,685.0 millones de pesos, de los cuáles resalta lo correspondiente a financiamientos por emisiones bursátiles quirografarias por 1,957.7 millones de pesos.

Por su parte, el capital contable al 31 de diciembre del 2008 ascendió a 2,145.1 millones de pesos, presentando una disminución neta de 68.6 millones de pesos (3.1 puntos porcentuales) en relación con el obtenido en diciembre del 2007, por los resultados logrados ya comentados, así como por la cancelación de la partida que se tenía en capital por 20.3 millones de pesos, con motivo de la aplicación del nuevo boletín D-3 de obligaciones laborales.

Como resultado integral de la operación se tiene a diciembre del 2008, activos totales por 5,830.1 millones de pesos, que presentan un incremento del 6.3 por ciento, en relación con lo reflejado en diciembre del 2007.

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

El Instituto ha tenido un importante crecimiento en el volumen de sus operaciones durante los últimos siete años. Este crecimiento ha sido soportado principalmente en la estrategia implementada para bursatilizar cartera y la contratación de deuda, de acuerdo con el siguiente ciclo de fondeo:



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

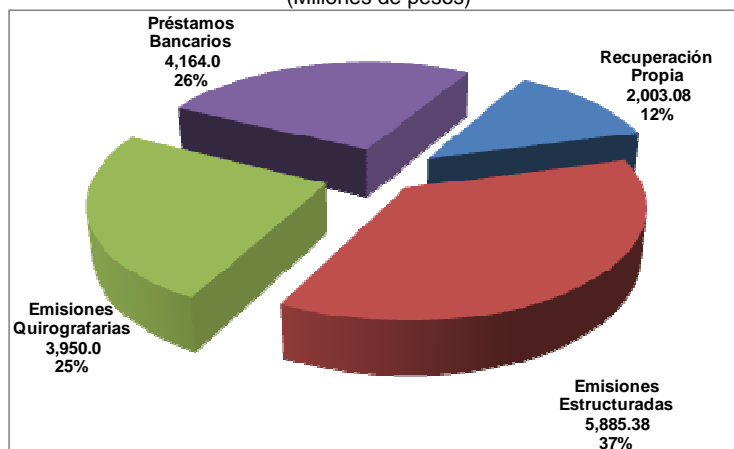
$$\text{Endeudamiento neto del año} = \text{Disposiciones de deuda en el año} - \text{Amortizaciones de deuda en el año}$$

Por lo anterior, la contratación y amortización de deuda durante el ejercicio debe ser igual, para mantener el mismo saldo dispuesto que al inicio del ejercicio, situación que siempre pone en peligro la liquidez de la institución, sobre todo en un año tan crítico como el 2008, en el cual, dado las circunstancias propias del mercado, los inversionistas han mostrado inquietud sobre las emisiones vigentes de las empresas mexicanas, así como de las nuevas emisiones, y las condiciones para el crédito se restringen e incrementan los costos.

Por lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico 2007-2012 para mantener diversificadas las fuentes de fondeo, durante el 2008 se utilizaron de la siguiente manera:

- Emisiones bursátiles estructuradas y quirografarias.
- Líneas de créditos bancarias.
- Recursos de la recuperación de créditos otorgados en períodos anteriores.

### PARTICIPACIÓN DE LAS FUENTES DE FONDEO UTILIZADAS EN EL 2008 (Millones de pesos)



Fuente: Subdirección General de Finanzas.

Lo anterior ha permitido mantener el ritmo de las operaciones, y fue posible a pesar de las condiciones de incertidumbre y volatilidad predominantes en el mercado durante el ejercicio 2008, principalmente en el último trimestre del año.

Asimismo, en el 2008 se atendieron los compromisos de transparencia y divulgación de información requeridos por ser un emisor en el Mercado de Valores Mexicano; sin embargo, y derivado de la crisis en el sistema financiero mundial, los requerimientos de información por las agencias calificadoras y los debidos a los cambios en la normatividad para los participantes del Mercado de Valores Mexicano, requerirán para el 2009 la entrega de información complementaria y de manera más oportuna, por lo que contar con el soporte por parte de la Dirección de Tecnología de la Información para la obtención de la información de los diferentes sistemas institucionales, será indispensable para el cumplimiento de estas obligaciones.

Los resultados obtenidos durante el ejercicio 2008, para cada una de las fuentes de fondeo utilizada, se presentan a continuación:

#### 4.3.1. Emisión de Certificados Bursátiles

Durante el 2008 se lanzaron al mercado tres emisiones de certificados bursátiles estructurados y tres quirografarios, con diferentes características cada una, para lo cual se obtuvieron las calificaciones más altas en la escala nacional por parte de las agencias calificadoras Standard & Poor's y Fitch Ratings, con los siguientes resultados:

##### ***Emisiones Estructuradas***

Las condiciones generales de los créditos cedidos a los fideicomisos emisores incorporan varios criterios de selección, con la intención de hacer atractiva la estructura y garantizar a los inversionistas la recuperación de sus recursos, así como buscar las mejores condiciones para el Instituto, entre los cuales se incorporan los siguientes:

- Estructura sustentada en cartera vigente y con experiencia de pago.
- Sin riesgos por concentración geográfica y por Centro de Trabajo.



- Aforos de cartera.
- Calificación AAA (de agencias calificadoras).

Las características de específicas de cada emisión son las siguientes:

| Concepto                                    | FNCOTCB 08                             | FNCOTCB 08-2               | FNCOTCB 08-3               |
|---|--|----------------------------|----------------------------|
| <b>Monto Emitido:</b>                       | \$2,000 millones                       | \$1,400 millones           | \$580 millones             |
| <b>Fecha de Emisión:</b>                    | 29-feb-2008                            | 15-dic-2008                | 15-dic-2008                |
| <b>Fecha de Vencimiento:</b>                | 15-mar-2011                            | 15-dic-2010                | 15-dic-2010                |
| <b>Plazo:</b>                               | 1,110 días                             | 730 días                   |                            |
| <b>Calificación Standard and Poor's</b>     | mx(AAA)                                |                            |                            |
| <b>Calificación Fitch México</b>            | AAA(mex)                               |                            |                            |
| <b>Tasa de Interés:</b>                     | TIIE 28d + 3pb                         | TIIE 28d + 200pb           | TIIE 28d + 350pb           |
| <b>Cobertura sobre intereses:</b>           | CAP sobre TIIE 28d al 8.0%             | CAP sobre TIIE 28d al 9.0% | CAP sobre TIIE 28d al 9.0% |
| <b>Periodicidad para pago de Intereses:</b> | Días 15 de c/mes o día hábil siguiente |                            |                            |
| <b>Aforo:</b>                               | 12.5%                                  | 23.6%                      | 25.4%                      |
| <b>Garantía:</b>                            | N.A.                                   | 50% con Aval de NAFIN      |                            |
| <b>Amortización:</b>                        | Últimos 10 períodos a razón 1/10 parte | 1/24 parte cada mes        | 1/24 parte cada mes        |

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Es importante destacar que, derivado de las condiciones de mercado descritas anteriormente, para las emisiones realizadas en el mes de diciembre, fue necesario desarrollar estructuras que fuesen atractivas a los inversionistas, toda vez que desde septiembre se observó cautela para mantener posiciones líquidas, dando preferencia al corto plazo.

Lo anterior derivó en un cambio en el diseño de las emisiones respecto a las anteriores, en donde se incorporaron amortizaciones parciales desde el primer período de pago y se adicionaron elementos que brindarían una mayor certidumbre a los inversionistas, como son contar con el aval de NAFIN y el incremento en los niveles de aforo.

En lo que respecta a las emisiones que se encontraban en circulación, durante el 2008 se llevaron a cabo 14 cesiones adicionales de cartera para las emisiones de certificados bursátiles estructurados, reestructurando con ello el saldo inicialmente cedido. El monto de estas cesiones asciende a 2,886 millones de pesos, monto con el cual se supera la cifra del año anterior.

En este mismo año se liquidaron totalmente y de manera satisfactoria las emisiones con clave de pizarra FNCOTCB 06 y FNCOTCB 06-3.

Al cierre del ejercicio se encontraban en circulación las siguientes emisiones:

#### EMISIONES DE CEBURES 2008

| Clave de Pizarra | Fecha de Vencimiento | Saldo en Circulación a Dic-08 |
|------------------|----------------------|-------------------------------|
| FNCOTCB 06 2     | 17-Sep-18            | \$750.00                      |
| FNCOTCB 07       | 15-Abr-09            | \$600.00                      |
| FNCOTCB 07 2     | 15-Jul-09            | \$700.00                      |
| FNCOTCB 07 3     | 15-Oct-10            | \$1,000.00                    |
| FNCOTCB 07 4     | 15-Dic-10            | \$1,600.00                    |
| FNCOT CB 08      | 15-Mar-11            | \$2,000.00                    |
| FNCOT CB 08 2    | 15-Dic-10            | \$1,400.00                    |
| FNCOT CB 08 3    | 15-Dic-10            | \$580.00                      |

Fuente: Subdirección General de Finanzas

### **Emisiones Quirografarias**

En diciembre se amortizaron las emisiones FNCOT 01008 y FNCOT 02008 por 2,000 millones de pesos, cumpliendo con las obligaciones por este concepto, en el tiempo establecido.

Es importante mencionar que la totalidad de pasivos al final del período corresponden a emisiones bursátiles quirografarias de largo plazo, ya que representan un menor costo de fondeo para el Instituto FONACOT, de esta manera se cumplió con el saldo en deuda que el Instituto puede mantener al final del ejercicio fiscal.

#### **SITUACIÓN AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008 DE LOS CRÉDITOS AL INSTITUTO FONACOT**

(Miles de pesos)

| Clave de pizarra | Importe Contratado | Fecha de Apertura | Fecha Vencimiento | Tasa      |
|------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-----------|
| FNCOT 08         | 1,950,000          | 29-May-08         | 17-May-10         | TIE +0.07 |

Fuente: Subdirección General de Finanzas

### **Créditos Directos de la Banca Comercial**

Se mantuvieron las líneas de crédito en cuenta corriente con instituciones bancarias, con mejores condiciones en plazos y tasas de interés a las existentes en el mercado. El Instituto FONACOT realizó disposiciones a través de este medio por un monto de 4,164 millones de pesos, que fueron liquidados dentro del período.

#### **DISPOSICIONES DE CRÉDITOS CON BANCOS DURANTE EL 2008**

(Miles de pesos)

| Banco               | Monto Contratado    |
|---------------------|---------------------|
| BBVA BANCOMER       | 500,000.00          |
| BANORTE             | 550,000.00          |
| INBURSA             | 600,000.00          |
| INTERACCIONES       | 1,200,000.00        |
| SCOTIABANK INVERLAT | 1,314,000.00        |
| <b>Total</b>        | <b>4,164,000.00</b> |

Fuente: Subdirección General de Finanzas

### **4.3.2. Manejo de Recursos Financieros**

#### **Inversiones**

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

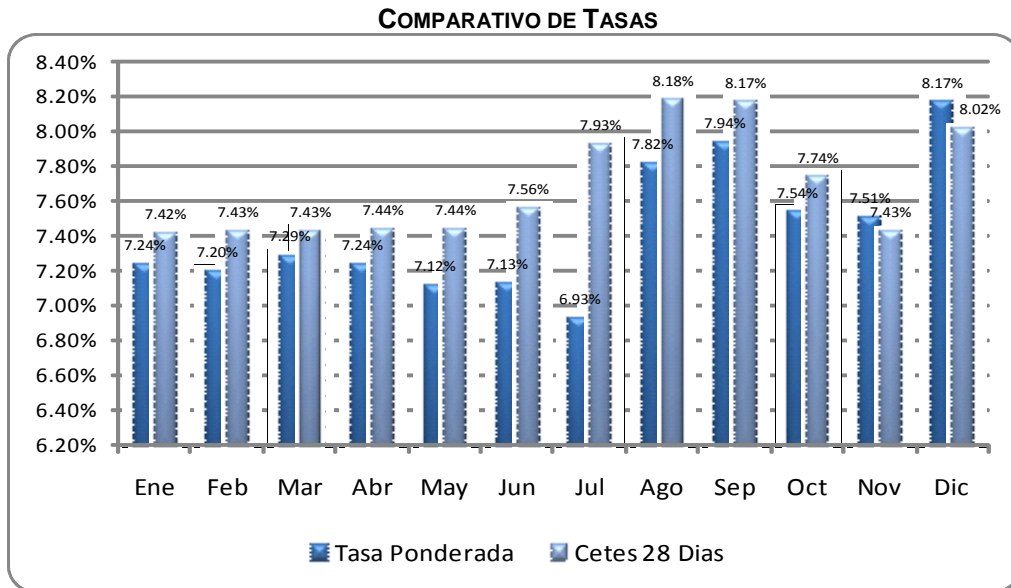
Las disponibilidades financieras del Instituto se invierten en sociedades de inversión, en donde sus activos se encuentran integrados exclusivamente por valores gubernamentales, que cuenten con una calificación mínima de Fitch AAA(mex), Standard and Poor's mxAAA y Moody's Aaa.mx, cuidando que la inversión no rebase el 30 por ciento de los activos de la sociedad de inversión.

Al cierre del 2008, la disponibilidad financiera estaba invertida en los siguientes fondos:

| Intermediario Financiero | Clave de Pizarra | Serie | No. de Títulos | Precio de Mercado Unitario | Valor Mercado (pesos) | Efectivo (pesos) | Total (pesos)        |
|--------------------------|------------------|-------|----------------|----------------------------|-----------------------|------------------|----------------------|
| IXE Casa de Bolsa        | IXELQM           | BE4   | 5,122,638      | 8.514189                   | 43,615,108.11         | 0.35             | 43,615,108.46        |
| VECTOR Casa de Bolsa     | PRINFGU          | X4    | 356,877        | 14.026007                  | 5,005,559.30          | 6.20             | 5,005,565.50         |
| Total                    |                  |       |                |                            |                       |                  | <b>48,620,673.96</b> |

Fuente: Subdirección General de Finanzas

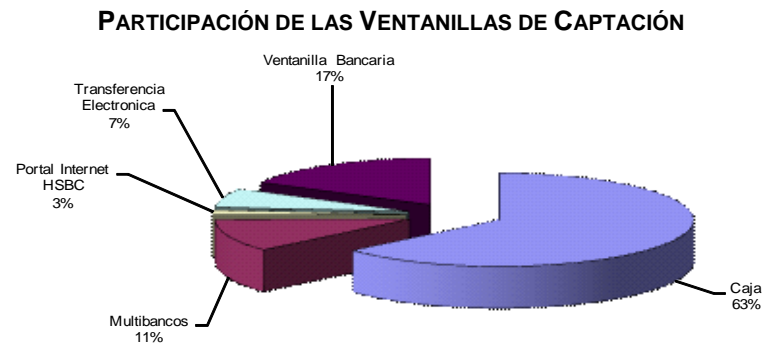
El monto total de rendimientos alcanzados en el año asciende a 46 millones de pesos, obteniendo una tasa de interés ponderada de 7.30 por ciento anual. En la siguiente gráfica se presenta un comparativo de los rendimientos mensuales obtenidos y la referencia de las tasas de mercado:



Fuente: Subdirección General de Finanzas

### Captación de Recursos

De las diversas ventanillas que ofrece el Instituto a sus clientes para realizar el entero al Instituto, se recibieron 67,567 depósitos por un monto de \$ 1,978 millones de pesos, distribuidos de la siguiente manera:



Fuente: Subdirección General de Finanzas

Continuando con el proceso de mejora, en este año se pusieron en funcionamiento dos nuevos servicios de cobranza que permitieron ampliar las opciones a nuestros clientes para la realización de los enteros al Instituto.

Es el caso de Banamex servicio (002401) que se suma a los cinco botones de pago ya existentes en el Portal Multibancos, además de recibir depósitos por ventanilla bancaria.

El servicio de Telecomm (0084) ayudará a tener una cobertura en localidades que no tienen instituciones bancarias, con sus más de 1,567 oficinas telegráficas en todo el país.

## 5. Estructura Administrativa

### 5.1. Reestructura Orgánica

Las modificaciones al Estatuto Orgánico, se publicaron en el DOF el 5 de febrero de 2008, por lo que durante los nueve primeros meses del 2008, se llevaron a cabo las gestiones necesarias ante la SFP y SHCP, para obtener el registro de la nueva estructura organizacional, lográndose esto en el mes de septiembre del 2008.

Posteriormente, en la sesión ordinaria del 21 de octubre, el Consejo Directivo aprobó las modificaciones al Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, considerando la estructura final que quedó aprobada y registrada por la SFP, según Acuerdo CD 37-211008. Las Reformas al Estatuto Orgánico fueron publicadas en el DOF el 5 de enero del 2009.

### 5.2. Estructura de la Organización

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

La nueva estructura organizacional, vigente a partir del 16 de enero, se integra con la creación de 54 plazas de estructura y 231 plazas operativas, para un total de 285 nuevas plazas, cuya ocupación se hará a partir de la evaluación de la contribución inmediata a resultados.

A fin de contener y reducir el nivel de gasto, se han adoptado medidas estrictas de control y austeridad que garanticen mayor productividad y economía.

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

Al cierre del ejercicio 2008 se tiene una plantilla registrada con 1,173 plazas, clasificadas en:

| Concepto                   | Base        | Otros    | Total       |
|----------------------------|-------------|----------|-------------|
| Mandos Medios y Superiores | 151         | 0        | 151         |
| Operativos Confianza       | 281         | 0        | 281         |
| Operativos Sindicalizados  | 741         | 0        | 741         |
| <b>Total</b>               | <b>1173</b> | <b>0</b> | <b>1173</b> |
| Honorarios Asimilables     |             | 6        | 6           |

Fuente: Subdirección General de Administración

### **5.2.1. Productividad y Capacitación**

#### **Capacitación**

El Programa de Capacitación 2008 se focalizó a apoyar el alineamiento del personal con la estrategia de la institución y consolidar su formación integral, por lo que se aplicó a:

- Actualización en procesos, innovación e infraestructura tecnológica.
- Desarrollo de habilidades, sensibilización, motivación e identidad institucional.
- Profesionalización de los colaboradores.

#### **Productividad y desempeño**

Se dieron 20 cursos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), sobre actualización de conceptos y formación de auditores internos, a 203 participantes con mil 376 horas/hombre.

#### **Programa Institucional**

- Capacitación en inducción al Instituto FONACOT a 34 colaboradores de nuevo ingreso, en 20 cursos que abarcaron 106.6 horas/hombre.
- Se implementaron programas para definir objetivos por área y el Módulo de Recuperación del Modelo de Planeación Estratégica con 63 colaboradores y 893.15 horas/hombre.
- Se reforzó la capacitación en direcciones regionales, estatales y de plaza sobre La Ética en los Negocios, a 69 capacitados con 113 horas/hombre de capacitación.
- Se implementó la capacitación sobre reestructuras de crédito, para 580 capacitados en 55 cursos con 787.25 horas/hombre.
- Se impartió actualización en operaciones de cobranza, para 91 colaboradores de las direcciones regionales, estatales y de plaza, con 988.5 horas/hombre.

#### **Resultados del Programa de Capacitación Específica**

En el rubro de administración, se dieron 19 cursos de Negociación colectiva de alto impacto, Declaración anual de riesgos de trabajo, Impacto fiscal y laboral de sueldos y salarios y previsión social, Nociones éticas de humanismo contemporáneo, Medios de defensa en seguridad social, Reformas fiscales y expectativas económicas para el 2009, Liderazgo y desarrollo de habilidades directivas, a 267 participantes en dos mil 654 horas/hombre.

#### **Capacitación en Informática**

- Se impartieron los cursos de Lógica de programación y SQL server a cinco colaboradores, con 250 horas/hombre.

- Para implementar sistemas de capacitación a distancia, se realizó el curso Flash y programación en action script en 600 horas/hombre a cinco participantes.
- A fin de garantizar la transición adecuada del Sistema Integral de Administración (SAI) al Sistema Integral de Administración y Finanzas (SIAF), se capacitó a 89 colaboradores en los módulos de captura de incidencias de nómina, provisión, administración presupuestal y contabilidad, en 31 cursos con 100.4 horas/hombre.

### **Profesionalización**

Se regularizó la situación del personal que participó en el Diplomado en administración del crédito, la cobranza y el servicio que adeudaba de uno a tres módulos, para 40 colaboradores de todo el país, que acumularon 840 horas/hombre. Hasta ahora se tienen 432 colaboradores egresados, es decir, el 63.74 por ciento de la plantilla de personal.

### **Programa de Becas**

Se impulsó la formación profesional de los colaboradores del Instituto en carreras técnicas, licenciaturas, maestrías y especialidades. A la fecha se han otorgado 35 becas, destacando el apoyo a seis estudiantes de postgrado y a dos seminarios de titulación de licenciatura; así como el que cuatro colaboradores concluyeran su educación superior y de postgrado.

### **Protección Civil**

Se actualizó la plantilla de 60 brigadistas en Oficinas Centrales y la Región Centro Metropolitano, con cuatro cursos que acumularon un total de 67.4 horas/hombre.

### **Resultados Generales de Capacitación**

Las cifras del Programa de Capacitación Estratégica al 31 de diciembre de 2008 son:

#### **PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 2008**

|                     | <b>Programado enero-diciembre 2008</b> | <b>Realizado enero-diciembre 2008</b> | <b>Porcentaje de Avance</b> |
|---------------------|--|---------------------------------------|-----------------------------|
| <b>Cursos</b>       | 394                                    | 371                                   | 94.16%                      |
| <b>Capacitandos</b> | 2,000                                  | 1,780                                 | 89%                         |
| <b>Horas/Hombre</b> | 23,500                                 | 22,994.7                              | 97.84%                      |

Fuente: Subdirección General de Administración

#### **INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008**

##### **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL**

| <b>Módulo o Temática</b>     | <b>Cursos Programados</b> | <b>Cursos Realizados</b> | <b>Capacitandos Programados</b> | <b>Capacitandos Reales</b> | <b>Horas/Hombre Acumuladas</b> |
|------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| <b>Informática</b>           | 27                        | 0                        | 200                             | 0                          | 0                              |
| <b>Administrativo</b>        | 10                        | 11                       | 150                             | 191                        | 1,887                          |
| <b>Módulos Diplomado</b>     | 16                        | 3                        | 320                             | 40                         | 840                            |
| <b>Calidad-Productividad</b> | 40                        | 20                       | 470                             | 203                        | 1,376                          |
| <b>Institucional</b>         | 120                       | 130                      | 500                             | 945                        | 3,019.25                       |
| <b>Idioma</b>                | 12                        | 0                        | 100                             | 0                          | 0                              |
| <b>Protección Civil</b>      | 4                         | 4                        | 50                              | 60                         | 67.4                           |
| <b>Total Anual</b>           | 229                       | 168                      | 1,790                           | 1,439                      | 7,189.65                       |

Fuente: Subdirección General de Administración

**INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2008  
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICO**

| Módulo o Temática  | Cursos Programados | Cursos Realizados | Capacitandos Programados | Capacitandos Reales | Horas/Hombre Acumuladas |
|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------------|---------------------|-------------------------|
| Informática        | 5                  | 3                 | 10                       | 10                  | 850                     |
| Administrativo     | 10                 | 11                | 50                       | 138                 | 920                     |
| Becas              | 150                | 189               | 150                      | 193                 | 14,035                  |
| <b>Total Anual</b> | 165                | 203               | 210                      | 341                 | 15,805                  |

Fuente: Subdirección General de Administración

## 5.2.2. Fortalecimiento de las Relaciones Laborales y Mejora en las Prestaciones

### ***Contrato Colectivo***

El 10 de noviembre del 2007 se firmó el convenio derivado de la revisión del tabulador de salarios del Contrato Colectivo de Trabajo del 2008. Los resultados de la negociación salarial registran un incremento equivalente al 4 por ciento directo a salario tabular a todas las categorías consignadas en el tabulador del personal operativo sindicalizado y de confianza.

### ***Sistema de Compensaciones y Sistema de Evaluación del Desempeño***

Se concluyó el diseño de un modelo de remuneración para la fuerza de ventas, a implementarse durante el 2009.

### ***Actualización del Plan de pensiones y jubilaciones***

Se analizó mejorar el plan de pensiones y jubilaciones del personal operativo y se terminó la propuesta de un nuevo esquema para el personal sindicalizado, el cual será presentado al SINEIF dentro del marco del proceso de negociación contractual 2009-2011.

### ***Servicio Médico institucional***

Se continuó con el Programa de Atención Preventiva de la Salud, con temas de interés general, como los que se mencionan a continuación:

- Detección de dislipidemia, osteoporosis e infección en vías urinarias.
- Vacunación contra la influenza.
- Papanicolau.
- Medición del IMC.
- Revisión oftalmológica, problemas refractivos, y valoración de cirugía láser.
- Conferencias relacionadas con: Factores de riesgo cardiovascular, Sistema inmunológico, y Prevención de Micosis Superficial.
- Detección de osteoporosis.

Este programa se ha llevado a cabo con el apoyo de laboratorios médicos, con quienes se han realizado convenios, y ha beneficiado a un total de mil 631 colaboradores.

### 5.3. Suministro e Infraestructura para la Operación

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

##### **Muebles**

Se distribuyó y sustituyó mobiliario y equipo de oficina, con base en el programa de control de obsolescencia, para 35 oficinas del interior del país.

Asimismo, se actualizó el parque vehicular utilitario del Instituto con cinco unidades 2008 que, de acuerdo con la normatividad, se asignaron uno a cada una de las oficinas regionales y se conservan en guarda y custodia las facturas y registros de control del parque vehicular, que se integra de 96 vehículos de los siguientes de modelos:

**PARQUE VEHICULAR**

| Modelo       | Oficinas Centrales | Oficinas Regionales |
|--------------|--------------------|---------------------|
| 2002         | 16                 | 1                   |
| 2003         | 2                  | -.-                 |
| 2004         | 2                  | -.-                 |
| 2005         | 2                  | -.-                 |
| 2006         | 3                  | 6                   |
| 2007         | 30                 | 28                  |
| 2008         | 1                  | 5                   |
| <b>Total</b> | <b>56</b>          | <b>40</b>           |

Fuente: Subdirección General de Administración

#### **INMUEBLES DEL INSTITUTO FONACOT**

| <b>Inmuebles Propios</b>                    |           |
|---|-----------|
| → Dirección Regional                        | 2         |
| → Dirección Estatal                         | 1         |
| → Dirección de Plaza                        | 1         |
| → Oficina de Representación                 | 1         |
| → Almacén (Mar Adriático)                   | 1         |
| → Casa (dación en pago-Acapulco, Gro.)      | 1         |
| → Terrenos sin construcción (Guasave, Sin.) | 2         |
| <b>Total</b>                                | <b>9</b>  |
| <b>Locales en Arrendamiento</b>             |           |
| → Direcciones Regionales                    | 4         |
| → Direcciones Estatales                     | 19        |
| → Direcciones de Plaza                      | 8         |
| → Oficinas de Representación                | 16        |
| → Almacén (La Raza)                         | 1         |
| <b>Total</b>                                | <b>48</b> |
| <b>Locales en Comodato</b>                  |           |
| → Direcciones Estatales                     | 5         |
| → Oficinas de Representación                | 25        |
| <b>Total</b>                                | <b>30</b> |

##### **Inmuebles**

De conformidad con el INDAABIN y según la ubicación y espacios existentes para la operación institucional en el ámbito regional, a diciembre del 2008 se tenían registrados:

Al finalizar el 2008 se tenían 82 oficinas, dos almacenes, dos terrenos y una casa, estos últimos cedidos al Instituto por dación en pago. Los inmuebles propios están actualizados en escrituración y libres de gravámenes, excepto la casa de Acapulco, en proceso de escrituración; los locales en arrendamiento cuentan con la actualización del contrato correspondiente, y los pagos se realizaron en tiempo y forma.

##### **Inventario**

Se actualizó el inventario de mobiliario y equipo, y su homologación con el registro contable.

#### ***Situación jurídica de la tenencia de los bienes muebles e inmuebles***

Se cumplió con los pagos de mantenimiento, impuestos y derechos del parque vehicular.

Se realizaron los pagos de impuestos por uso de suelo de los inmuebles propios, los servicios de agua y luz eléctrica, y se cubrieron las rentas de los locales en arrendamiento, por lo que al finalizar el 2008 no existían adeudos o compromisos pendientes por solventar.

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



En cumplimiento con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y los lineamientos del Archivo General de la Nación, al finalizar el 2008 la institución conserva el sistema de archivos electrónicos.

#### 5.4. Programa Anual de Adquisiciones

Se participó en el Comité de Austeridad y Consolidación de la STPS, derivándose las adquisiciones consolidadas de consumibles de cómputo, papelería y útiles de oficina. Asimismo, considerando las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto emitidas por Gobierno Federal para el ejercicio, el Instituto implementó y cumplió su programa anual de adquisiciones de bienes y servicios, necesarios para su operación.

El Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto celebró 18 sesiones (nueve ordinarias y nueve extraordinarias), en las que autorizó 36 procesos, como contratos con proveedores de: suministro, soporte, mantenimiento y operación de infraestructura del sistema de crédito; mantenimiento al equipo de cómputo; soporte técnico y mantenimiento correctivo; servicio de estacionamiento; mantenimiento preventivo y correctivo al sistema de comunicaciones; digitalización, guarda y custodia de documentos; radiocomunicación y telefonía; gastos médicos mayores; servicios profesionales para coordinar trabajos y actividades del área de control y evaluación del Órgano Interno de Control; servicio externo de impresión de requerimientos de cobranza; control y seguimiento de cartera vencida y soporte técnico, y mantenimiento a equipos de cómputo, impresoras y periféricos.

El Subcomité Revisor de Bases celebró 38 reuniones en las que autorizó 20 procesos de licitación, resultando la adquisición de bienes y servicios a través de 19 licitaciones públicas y seis bajo la forma de invitación a cuando menos tres personas. Con ello, se celebraron 29 contratos con proveedores de servicios de limpieza, vales de despensa, mantenimiento a plantas de emergencia, comedor, mensajería, aseguramiento de bienes patrimoniales, mantenimiento preventivo y correctivo de telefonía, transportación aérea, recolección y entrega de paquetes con productos financieros, seguros de responsabilidad institucional y fraude de empleados, adquisición de vehículos, formas preimpresas, material publicitario y adquisición de mobiliario y equipo de oficina, principalmente.

También se realizaron 168 adjudicaciones directas para adquisiciones de las oficinas del interior: artículos de escritorio; insumos para mantenimiento de equipos eléctricos, plomería y aire acondicionado; radiocomunicación y telefonía celular; mensajería y paquetería; arrendamiento de equipos de cómputo; impresión de cédulas de notificación de altas y pagos, suministro, soporte, mantenimiento y operación de infraestructura del sistema de crédito.

Conforme con el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico 2007-2012 y la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, se implementaron esquemas para la celebración de contratos plurianuales que apoyan la transparencia de su operación.

**PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES**

| Partida Presupuestal | Concepto   |
|----------------------|--|
| 2100                 | Materiales y útiles de administración y de enseñanza |
| 2200                 | Productos alimenticios                               |
| 2300                 | Herramientas, refacciones y accesorios               |
| 2400                 | Materiales y artículos de construcción               |

|      |  |
|------|--|
| 2500 | Materias primas de producción, productos químicos, farmacéuticos y de laboratorio    |
| 2600 | Combustibles, lubricantes y aditivos   |
| 2700 | Vestuario, blancos, prendas de protección personal y artículos deportivos            |
| 3100 | Servicios básicos  |
| 3200 | Servicios de arrendamiento   |
| 3300 | Servicios de asesorías, de consultorías, informáticos, de estudios e investigaciones |
| 3400 | Servicios comercial y bancario   |
| 3500 | Servicios de mantenimiento y conservación  |
| 3600 | Servicios de impresión, grabado, publicación, difusión e información                 |
| 3700 | Servicios de comunicación social   |
| 3800 | Servicios oficiales  |
| 5100 | Mobiliario y equipo de administración  |
| 5300 | Vehículos y equipo de transporte   |

Fuente: Subdirección General de Administración

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

Se presentó para autorización el Programa Anual de Baja de Bienes en Desuso al H. Consejo Directivo del Instituto y a las dependencias rectoras, y los procesos derivados de las licitaciones públicas para la enajenación de los bienes muebles no útiles y de desechos se realizaron de conformidad con el programa autorizado.

#### **PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL**

| <b>Tipo de Bienes</b>   | <b>Cantidad Aproximada</b> | <b>Unidad de Medida</b> | <b>Disposición Final</b> | <b>Calendario</b> |
|---|----------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| Mobiliario y equipo de oficina obsoleto (Oficinas Centrales)                  | 50                         | Bien                    | Venta                    | Marzo - julio     |
| Equipo de cómputo obsoleto (Oficinas Centrales)                               | 150                        | Bien                    | Venta                    | Marzo - julio     |
| Bienes de telefonía {(conmutador y aparatos telefónicos (Oficinas Centrales)} | 200                        | Pieza                   | Venta                    | Marzo - julio     |
| Radios de comunicación (Oficinas Centrales)                                   | 17                         | Bien                    | Venta                    | Marzo - julio     |
| Material de informática (Oficinas Centrales)                                  | 1                          | Lote                    | Venta                    | Marzo - julio     |
| Papel Revoltura (Oficinas Centrales)  | 14                         | Tonelada                | Donación                 | Marzo - julio     |
| Equipo cómputo obsoleto (Oficinas del interior)                               | 80                         | Bien                    | Venta                    | Marzo - julio     |
| Desecho ferroso (Oficinas del interior)                                       | 300                        | Bien                    | Venta                    | Marzo - julio     |
| Vehículos (Oficinas del interior)   | 14                         | Bien                    | Venta                    | Marzo - julio     |

Fuente: Subdirección General de Administración

### **5.5. Sistema Integral de Seguridad**

Se fortaleció en el edificio central el sistema de cámaras con circuito cerrado, grabación y sala de monitoreo. En las oficinas metropolitanas y del interior se tienen cámaras de circuito cerrado, cuyo monitoreo se da en el tablero de Oficinas Centrales.

Asimismo, se renovaron los servicios de seguridad y vigilancia de Oficinas Centrales y metropolitanas, con personal calificado que tiene bajo su responsabilidad el control de acceso a los inmuebles del Instituto y el tablero de control, registrando el ingreso de 18 mil 130 proveedores y visitantes, así como de mil 544 vehículos.

### **5.6. Estandarización de Sucursales**

Se continuó con el programa de estandarización de la imagen institucional, mediante la remodelación y adecuación de oficinas en el ámbito regional, realizando trabajos de acondicionamiento, obra, pintura, materiales y eléctricos en el edificio central y el almacén de La Raza, así como en oficinas de Zaragoza, Mexicali, La Paz, Mazatlán, Zamora, Querétaro, Los Cabos, Monclova, Culiacán, Ecatepec, San Juan del Río, Mérida, Aguascalientes,

Durango, Tampico, Cuautla, Chilpancingo, Guadalajara, Tuxtla Gutiérrez, Vallejo, Tacubaya y Tlalnepantla, de conformidad con el Programa de Obra Pública.

## 5.7. Reposicionamiento de la Imagen Institucional

### **Comunicación Social**

El plan de Comunicación Social se enfocó a posicionar al organismo como una institución sólida, socialmente responsable y con calidad en los servicios financieros que presta.

### **Estrategias, programas y campañas**

Según el **“Acuerdo por el que se establecen los lineamientos generales para la orientación, planeación, autorización, coordinación, supervisión y evaluación de las estrategias, programas y las campañas de Comunicación Social de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2008”**, se reportaron mensualmente los gastos asignados a las campañas, consignados en la partida 3702 y se intensificó la supervisión del pago de facturas a proveedores, apegadas por Ley a las especificaciones, términos y condiciones en que fueron pactadas.

Por otra parte, se coordinó y supervisó la elaboración de un spot de televisión correspondiente a la campaña de posicionamiento de los beneficios del crédito FONACOT.

### **Comunicación externa**

**Relación con medios.** Se propició la cobertura a las actividades del Instituto, entre ellas, las encabezadas por el director general, en las que se invitó a medios de comunicación:

- Reunión con diputados de la Subcomisión Institucional de la Comisión del Trabajo y Previsión Social.
- Presentación en Morelos del Programa de Esquemas de Financiamiento y Subsidio Federal para la Vivienda “Esta es tu casa”.
- Celebración del segundo aniversario del Instituto.

Mención especial merece la cobertura informativa de la 8ª. Convención Nacional de Distribuidores y 8ª. Expo Feria Familiar FONACOT 2008, que produjeron 30 publicaciones en prensa y radio, la asistencia de 20 representantes de medios de comunicación, una conferencia de prensa, cinco entrevistas individuales y dos comunicados de prensa.

Se concertaron entrevistas con medios, impresos y electrónicos: Reforma, El Financiero, Milenio Diario, El Universal, Entorno Político, Fortuna, Contralínea, Líderes Trabajadores, Radio Red, Reporte 98.5, En Concreto, de Radio Fórmula y Cadena Tres.

Se elaboraron y enviaron a los medios comunicados de prensa sobre: Colocación de certificados bursátiles estructurados en la BMV; Convenio Instituto FONACOT-Grupo Ángeles;

Convenio FONACOT-CONAVI; Convenio FONACOT-PROFECO y FONACOT presenta denuncias penales ante la PGR contra Centros de Trabajo incumplidos.

**Página Web.** En noviembre se inició la revisión y corrección de contenidos del portal del Instituto, de acuerdo con el Manual de Lenguaje Ciudadano de la SFP y otras observaciones de la Presidencia. Se incluyó también un texto en inglés con información básica del Instituto.

**Imagen Gráfica.** Se apoyó la elaboración de materiales publicitarios y/o promocionales como agendas y calendarios, así como la supervisión de la correcta aplicación de los lineamientos de imagen institucional, según las recomendaciones de la Presidencia de la República.

**Difusión Institucional.** Se inició la planeación y estrategia de trabajo de un DVD interactivo que servirá a las áreas para reforzar su imagen ante trabajadores, Distribuidores, Centros de Trabajo, inversionistas y colaboradores. Este novedoso instrumento de promoción se concluirá en el primer trimestre del 2009.

### ***Comunicación interna***

En julio se reinició la publicación de la revista interna *Fonoticias*, distribuyendo tres mil ejemplares impresos de cada una de los dos números elaborados.

Se iniciaron pláticas con el área de Tecnología de la Información para coordinar contenidos y mejoras en Intranet, con la intención de implementar un mecanismo de control de calidad.

A través del correo electrónico, se inició el envío de información relevante del sector y de nuestro Instituto a los principales funcionarios del mismo.

### ***Acciones Adicionales de Comunicación Social***

En coordinación con el área de Factor Humano se participó en:

- Co-organización del evento del Día de las Madres.
- Co-organización de la colecta de la Cruz Roja 2008.
- Co-organización de la fiesta del Día del Niño
- Organización del Concurso Infantil de Fotografía.
- Co-organización de la Rosca de Reyes.
- Co-organización del 198 aniversario de la Independencia de México.
- Apoyo a la realización de los simulacros del 19 de septiembre.

## **6. Innovación Tecnológica**

### **6.1. Nuevo Sistema de Crédito**

#### ***Operación del sistema de crédito.***

Con la finalidad de dotar al Instituto FONACOT de la capacidad de modificar directamente y sin limitaciones el funcionamiento del sistema para la administración de crédito (CREDERE), en enero del 2008 se adquirió de la empresa SOLUZIONA el código fuente y la documentación del sistema.

Se reforzó la transferencia de conocimientos al personal técnico del Instituto, para lo cual se llevó a cabo una capacitación especializada del sistema CREDERE en la República de Uruguay, durante el periodo comprendido entre los meses abril a junio del 2008, lo que permite tener una mayor visibilidad y control de la operación sustantiva.

Asimismo, se llevó a cabo la contratación, bajo un esquema de servicios externos con la empresa Accenture, el equipamiento, la operación y el mantenimiento evolutivo del sistema CREDERE para el período 2008–2012.

En el marco de este contrato, durante el mes de julio se concluyó con el equipamiento de los centros de datos (primario y alterno) ubicados en las ciudades de México y Querétaro, respectivamente. Se implantaron los accesos de comunicación entre el Instituto FONACOT con cada una de las sedes, y concluyó la migración del sistema CREDERE a los nuevos sitios.

Por último, durante el segundo semestre se estabilizó la operación del sistema, derivado del cambio de operador y de la infraestructura de cómputo que lo soporta.

## **6.2. Modernización Tecnológica**

### ***Actualización***

Con el fin de mantener actualizada la infraestructura informática para el período 2008-2012, durante el año 2008 se consolidó y contrató el proyecto: renovación de equipo de cómputo y cambio del escritorio de servicio. En el caso de la renovación de equipo, se llevó a cabo la contratación de las unidades y está lista la planeación y logística de distribución del equipamiento en diferentes fases.

Se realizó el cambio del escritorio de servicio, mismo que se encuentra a final del 2008 con un avance mayor del 90 por ciento en la fase de implementación.

Se llevó a cabo el mantenimiento preventivo a los equipos de telecomunicaciones en el Centro de Cómputo del Instituto, limpieza general de los equipos de telecomunicaciones y el reacondicionamiento del cableado estructurado.

### ***Equipamiento para la Modernización***

Con la finalidad de administrar y mantener la infraestructura de comunicaciones, servicios de seguridad, monitoreo y videoconferencia, así como llevar a cabo la sustitución de equipo de energía eléctrica ininterrumpible (UPS) en las localidades foráneas, se realizó la contratación plurianual del servicio de operación y mantenimiento de la infraestructura de red y servidores para el periodo 2008-2012.

### ***Situación de los recursos tecnológicos***

**Sistemas de cómputo.** Con el objetivo de captar directamente de los usuarios, las propuestas de acciones de mejora al Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto, se concluyó el desarrollo de la aplicación para el registro y seguimiento de las acciones de mejora.

**Licencias de Software.** Como parte del desarrollo e implementación del modelos de planeación a largo plazo, se incorporó el software de simulación solicitado a la empresa Marogvi.

**Internet /Intranet** Con el fin de mejorar y estandarizar la imagen institucional del Instituto, durante el 2008 se cumplió al 100 por ciento con la estrategia de comunicación para los portales de las dependencias del Gobierno Federal dictada por el Sistema de Internet de la Presidencia (SIP), conforme con la plantilla definida y asignada a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS).

### **6.3. Seguridad de la Información**

Durante el 2008, se aprobaron las políticas de observancia general, referentes al uso de equipo de cómputo, correo electrónico, servicios de Internet y publicación en las páginas de Internet e Intranet.

Igualmente, se establecieron las políticas en la red privada de comunicaciones del Instituto, se optimizaron los anchos de banda y se implementaron políticas para definición de grupos por perfil de usuario, así como por clases de servicios en la red privada virtual de Instituto (VPN); y el filtrado de contenido en la *Web*.

### **6.4. Optimización de Sistemas de Apoyo**

Con la finalidad de contar con un sistema administrativo y financiero integrado, se realizó el seguimiento correspondiente al equipamiento, operación y mantenimiento evolutivo del sistema para los Servicios Integrales de Administración y Finanzas (SIAF) referente al contrato I-SD-2007-129 firmado con el Despacho Rafael Rodríguez Lores y Compañía, S. C.

Se concluyó con la etapa de transición con respecto al Sistema de Administración Integral (SAI), se realizó la migración de datos del SAI al SIAF y se validó la correcta instalación de los enlaces de comunicación con los centros de datos (primario y alterno) ubicados en la Ciudad de México y Monterrey, respectivamente, y el 4 de diciembre entró en operación la fase completa del SIAF, validando la instalación correcta de los enlaces de comunicación entre centros de datos e interfases con CREDERE.

#### ***Disponibilidad de servicios y trámites electrónicos***

Para mejorar e incrementar el uso de trámites electrónicos, se puso en operación el servicio de afiliación en línea para acceso desde los Centros de Trabajo, y se automatizó la generación de impresión de cédulas directamente en cada una de direcciones regionales y representaciones.

Todos los sistemas del Instituto mantuvieron durante el 2008 disponibilidad de servicio superior al 99 por ciento.

#### ***Otros recursos tecnológicos***

A fin de mejorar los servicios de navegación, transferencia de archivos, correo electrónico externo y el acceso a los distintos servicios y sistemas institucionales del Instituto, se llevó a

cabo la contratación del servicio centralizado para el acceso exclusivo y permanente a Internet, que opera en un esquema permanente de 24 horas los 365 días del año.

Asimismo, se contrataron 30 cuentas de acceso remoto a Internet a través de líneas conmutadas que operan en todo el territorio nacional mediante un número de acceso local o del servicio 01 800, capaces de atender las conexiones solicitadas de manera simultánea.

## 7. Efectividad Institucional

### 7.1. Sistema de Gestión de la Calidad

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

### 7.2. Auditorías de Calidad

#### ***Auditorías Internas***

Se realizaron 19 auditorías internas de calidad del 7 al 30 de abril en oficinas del Instituto. (Ver *anexo No. 12.12*) y, previo al período de auditoría externa, se efectuaron las siguientes acciones para preparar a las oficinas que iban a participar como muestra:

- Se acudió a las oficinas de Cuernavaca, Monterrey y Morelia para apoyar a todo el personal y documentar los registros del SGC.
- Se brindó asesoría a través de correos electrónicos y vía telefónica a las oficinas de Hermosillo, Manzanillo y Cancún sobre la documentación de registros del SGC.
- En Oficinas Centrales se auxilió a los responsables de la documentación del SGC para homologar la integración de su carpeta de ISO y solventar los reportes de mejora a dicho sistema.

Durante las auditorías internas de calidad se identificaron áreas de oportunidad:

- Requisitar adecuadamente los registros de calidad.
- Implementar y documentar acciones preventivas para evitar situaciones indeseadas.
- Identificar las causas de las no conformidades y tomar acciones correctivas.
- Reforzar el seguimiento y medición de los procesos para su análisis e identificación de acciones de mejora.

#### ***Auditorías Externas***

La empresa International Certification of Quality Systems S. C. (IQS) realizó la auditoría de vigilancia número 2, del 23 al 26 de junio del 2008, seleccionando para tal efecto las oficinas que se relacionan en el *anexo No. 12.12*, registrando cero no conformidades, cero observaciones y cuatro recomendaciones por parte del equipo auditor, lo que confirma la madurez del SGC, así como el compromiso de los colaboradores del Instituto FONACOT.

### 7.3. Revisiones Operativas

A fin de validar la aplicación de los controles internos y la normatividad de manuales, políticas y demás lineamientos, se hicieron revisiones operativas en 25 oficinas del 18 de agosto al 30 de septiembre (*ver anexo 12.12*), en las que se evaluó la medida en que las oficinas cumplen con los parámetros de calidad, en los siguientes puntos:

- Expedientes de Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales con documentación completa y actualizada.
- Operaciones ejecutadas en la secuencia indicada en manuales y procedimientos.
- Contratos con Centros de Trabajo o Establecimientos Comerciales requisitados correctamente.
- Solicitudes-contrato de crédito y documentación soporte, con los datos requeridos.
- Padrón de personal de Establecimientos Comerciales facultado para tramitar autorizaciones de crédito en nombre de los trabajadores.
- Método para el cálculo de la capacidad del crédito del trabajador.
- Validación de referencias, permanencia del trabajador en el Centro de Trabajo y su domicilio, en el trámite de afiliación y disposición del crédito.
- Homologación de controles de las formas valoradas.
- Acciones para evitar el paro del servicio por no contar con el sistema CREDERE.
- Gestiones de cobranza telefónica.
- Aplicación oportuna de cédulas de notificación pagadas por Centros de Trabajo.
- Expedientes de crédito enviados en tiempo y forma al archivo institucional.
- Controles para evaluar el cumplimiento de los convenios de baja de comisiones de Establecimientos Comerciales con acceso vía Internet (AVI).

Los resultados se retroalimentaron a los directores regionales, estatales y de plaza, a fin de que se corrigieran las deficiencias encontradas.

### 7.4. Acciones Correctivas y Preventivas

Se revisó el estado de las acciones correctivas, preventivas y servicios no conforme, y se documentaron 310 acciones correctivas, de las cuales 267 están concluidas y 43 en proceso; 92 preventivas, concluyéndose 85 y siete en proceso, y 299 servicios no conformes, quedando resueltos 237 y 62 en proceso.

### 7.5. Manuales y Procedimientos

Se actualizaron los siguientes documentos:

- Manual de Calidad.
- Manual para la Comercialización del Crédito FONACOT.
- Manual para la Afiliación, Cambios de Datos y Bajas de Establecimientos Comerciales.
- Manual de Arrendamientos de Inmuebles del Instituto FONACOT.
- Manual para la Cobranza y Recuperación de la Cartera Vigente.
- Manual para la Cobranza y Recuperación de la Cartera Morosa y Convenida.
- Manual para la Afiliación, Cambios de Datos y Bajas de Centros de Trabajo.



- Manual de Obra Pública para el Acondicionamiento de Oficinas del Instituto FONACOT.
- Manual Para la Operación del Gasto, con Recursos del Fondo Revolvente de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza.

Se dio a conocer la nueva política de calidad en la página de Intranet; se cambiaron los protectores de pantalla, y se enviaron carteles y gafetes a todas las oficinas del Instituto.

También se actualizaron los contratos y convenios de afiliación para Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales, de acuerdo con lo establecido en las Políticas para el Otorgamiento y Recuperación, Castigos y Quebrantos del Crédito FONACOT vigentes.

Por otro lado, se actualizaron los requisitos para afiliar Centros de Trabajo correspondientes a los apartados A y B, con base en la clasificación de organismos públicos y privados.

Se efectuaron mejoras a los registros de calidad, creando formatos actualizados y publicados en Intranet, para facilitar su aplicación estandarizada, y se reorganizaron los Manuales para la Cobranza y Recuperación de la Cartera Vigente y Morosa.

### 7.6. Implementación de Herramientas Tecnológicas para Administrar las Acciones de Mejora

#### Sistema de Gestión para las Acciones de Mejora (SGAM)

Se está en espera de que la Dirección de Tecnología de la Información libere la herramienta ya validada, para su implementación a nivel nacional.

## 8. Desarrollo de Mercado

### 8.1. Estrategia de Mercadotecnia Institucional

Se implementó la Estrategia de Mercadotecnia Institucional, con los recursos de la partida 3702 del presupuesto, de la Estrategia de Publicidad y Promoción autorizada por la Secretaría de Gobernación (SEGOB), con apoyo de publicidad por cuenta y orden de los Distribuidores.

#### 8.1.1. Estrategia de Publicidad y Promoción

La SEGOB autorizó la implantación de la campaña *Beneficios del Crédito FONACOT*, con seis versiones en el transcurso del 2008, en cuyos diseños creativos se atendieron las observaciones de la Dirección General de Comunicación Social de la STPS, y en estricto apego a la normatividad de la SEGOB.

CALENDARIO DE CAMPAÑA

| Versión              | Inicio         | Término        |
|----------------------|----------------|----------------|
| Día de las Madres    | 14 de Abr 2008 | 10 de May 2008 |
| Crédito FONACOT      | 12 de May 2008 | 13 de Jun 2008 |
| Vacaciones de Verano | 16 de Jun 2008 | 18 de Jul 2008 |
| Regreso a Clases     | 04 de Ago 2008 | 05 de Sep 2008 |
| Posicionamiento      | 22 de Sep 2008 | 30 de Nov 2008 |
| Navidad y Reyes      | 01 de Dic 2008 | 07 de Ene 2009 |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica



Para la selección de medios, se evaluaron aspectos como cobertura geográfica con base en la oferta del servicio del crédito FONACOT, e impacto sociodemográfico, a partir del perfil del cliente. Los medios seleccionados para la difusión de la campaña fueron:

| Medio                     | Selección   |
|---------------------------|---|
| Televisión                | Se realizaron programas de Lo que Callamos las Mujeres, en canal 13 de TV Azteca; la transmisión de un comercial y menciones, incluyendo los canales 7 y 4 y sus repetidoras de Televisa Regional.  |
| Inserciones en Periódicos | Reforma, El Financiero, Esto, La Jornada, Excelsior, La Crónica, El Universal, La Prensa, Milenio y en el suplemento de la CANADEVI que se publica en el periódico Reforma.<br>A nivel local, El Sol de Acapulco, El Sol de Hidalgo, El Sol de Toluca, El Sol de Tlaxcala y El Imparcial de Hermosillo. |
| Inserciones en Revistas   | Inserciones en TV Notas, TV y Novelas, Líderes Trabajadores, Mundo Ejecutivo, Mujer Ejecutiva, Industria, Coparmex Entorno y Vértigo.   |
| Medios Complementarios    | Producción y distribución de tarjetas Ladatel, a nivel nacional; dovelas en el metro de la Ciudad de México y panel de andén en el metro de Monterrey; y un banner en la página de Internet de TV Azteca.   |

Se elaboró además material promocional, distribuido en las oficinas del Instituto, Centros de Trabajo y Distribuidores afiliados, incluyendo cartel grande y chico, volantes y trípticos.

### 8.1.2. Publicidad por Cuenta y Orden de los Establecimientos Comerciales Afiliados

En apoyo a la Estrategia de Promoción, Distribuidores afiliados contribuyeron con 25 puntos base de la comisión cobrada por el Instituto para publicidad del crédito FONACOT.

#### BENEFICIOS DEL CRÉDITO FONACOT

| Versión              | Periodo de Ejecución           | Transmisión de Spots |                                     |                      |   | Total          |
|----------------------|--------------------------------|----------------------|-------------------------------------|----------------------|---|----------------|
|                      |                                | Estaciones en el DF  | Noticieros Cobertura Nacional D. F. | Estaciones Provincia | Noticieros Cobertura Nacional Provincia |                |
| Día de Madres        | Del 14-abr al 10-may-2008      | 4,320                | 510                                 |                      | 6,835                                   | 11,665         |
| Crédito FONACOT      | Del 12-may al 13-jun-2008      | 5,280                | 630                                 | 6,480                | 8,465                                   | 20,855         |
| Vacaciones de Verano | Del 16-jun al 18-jul-2008      | 5,280                | 630                                 | 6,480                | 8,465                                   | 20,855         |
| Regreso a Clases     | Del 04-ago al 05 de sep-2008   | 5,280                | 630                                 | 6,480                | 8,465                                   | 20,855         |
| Posicionamiento      | Del 22-sep al 30-nov-2008      | 7,520                | 890                                 | 6,480                | 11,935                                  | 26,825         |
| Navidad y Reyes      | Del 01-nov 2008 al 07-ene 2009 | 6,080                | 716                                 | 6,480                | 9,590                                   | 22,866         |
| <b>Total general</b> |                                | <b>33,760</b>        | <b>4,006</b>                        | <b>32,400</b>        | <b>53,755</b>                           | <b>123,921</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

## 8.2. Evaluación del Servicio

Con el apoyo del CAT, se aplican encuestas para saber el nivel de satisfacción de los clientes en algunos de los servicios que otorga el Instituto. Cabe mencionar, que a solicitud del área responsable de reportar esta información, el corte anual se realizó hasta el mes de noviembre.

### 8.2.1. Calidad del Servicio que Ofrece el Centro de Atención Telefónica

Resultado de encuesta telefónica, la evaluación al CAT es la siguiente:

#### RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN DE LLAMADAS POR EL CAT

| Rapidez        | 1er. Trimestre |            | 2do. Trimestre |            | 3er. Trimestre |            | Oct-Nov    |            | Total        | Porcentaje |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
|                | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos      | Porcentaje |              |            |
| Muy bueno      | 83             | 26.86      | 73             | 24.33      | 163            | 21.73      | 83         | 18.32      | 402          | 22.19      |
| Bueno          | 184            | 59.55      | 194            | 64.67      | 499            | 66.53      | 299        | 66.00      | 1,176        | 64.90      |
| Regular        | 34             | 11.00      | 25             | 8.33       | 63             | 8.40       | 54         | 11.92      | 176          | 9.71       |
| Malo           | 7              | 2.27       | 7              | 2.33       | 19             | 2.53       | 13         | 2.87       | 46           | 2.54       |
| Muy malo       | 1              | 0.32       | 1              | 0.33       | 6              | 0.80       | 4          | 0.88       | 12           | 0.66       |
| <b>Totales</b> | <b>309</b>     | <b>100</b> | <b>300</b>     | <b>100</b> | <b>750</b>     | <b>100</b> | <b>453</b> | <b>100</b> | <b>1,812</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**ACTITUD DEL PERSONAL DEL CAT**

| Actitud        | 1er. Trimestre |            | 2do. Trimestre |            | 3er. Trimestre |            | Oct-Nov    |            | Total        | Porcentaje |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
|                | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos      | Porcentaje |              |            |
| Muy bueno      | 142            | 45.95      | 127            | 42.33      | 287            | 38.27      | 141        | 31.13      | 697          | 38.47      |
| Bueno          | 140            | 45.31      | 143            | 47.67      | 383            | 51.07      | 253        | 55.85      | 919          | 50.72      |
| Regular        | 21             | 6.80       | 20             | 6.67       | 55             | 7.33       | 44         | 9.71       | 140          | 7.73       |
| Malo           | 4              | 1.29       | 5              | 1.67       | 17             | 2.27       | 13         | 2.87       | 39           | 2.15       |
| Muy malo       | 2              | 0.65       | 5              | 1.67       | 8              | 1.07       | 2          | 0.44       | 17           | 0.94       |
| <b>Totales</b> | <b>309</b>     | <b>100</b> | <b>300</b>     | <b>100</b> | <b>750</b>     | <b>100</b> | <b>453</b> | <b>100</b> | <b>1,812</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO POR PARTE DEL PERSONAL DEL CAT**

| Conocimiento   | 1er. Trimestre |            | 2do. Trimestre |            | 3er. Trimestre |            | Oct-Nov    |            | Total        | Porcentaje |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
|                | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos      | Porcentaje |              |            |
| Muy bueno      | 90             | 29.13      | 70             | 23.33      | 179            | 23.87      | 87         | 19.21      | 426          | 23.51      |
| Bueno          | 173            | 55.99      | 201            | 67.00      | 483            | 64.40      | 300        | 66.23      | 1,157        | 63.85      |
| Regular        | 37             | 11.97      | 24             | 8.00       | 63             | 8.40       | 59         | 13.02      | 183          | 10.10      |
| Malo           | 9              | 2.91       | 3              | 1.00       | 20             | 2.67       | 6          | 1.32       | 38           | 2.10       |
| Muy malo       | 0              | 0.00       | 2              | 0.67       | 5              | 0.67       | 1          | 0.22       | 8            | 0.44       |
| <b>Totales</b> | <b>309</b>     | <b>100</b> | <b>300</b>     | <b>100</b> | <b>750</b>     | <b>100</b> | <b>453</b> | <b>100</b> | <b>1,812</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**CALIFICACIÓN DEL SERVICIO QUE OFRECE EL CAT**

| Calificación   | 1er. Trimestre |            | 2do. Trimestre |            | 3er. Trimestre |            | Oct-Nov    |            | Total        | Porcentaje |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
|                | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos      | Porcentaje |              |            |
| Muy bueno      | 122            | 39.48      | 110            | 36.67      | 261            | 34.80      | 129        | 28.48      | 622          | 34.33      |
| Bueno          | 155            | 50.16      | 160            | 53.33      | 406            | 54.13      | 265        | 58.50      | 986          | 54.42      |
| Regular        | 29             | 9.39       | 26             | 8.67       | 69             | 9.20       | 52         | 11.48      | 176          | 9.71       |
| Malo           | 3              | 0.97       | 2              | 0.67       | 10             | 1.33       | 6          | 1.32       | 21           | 1.16       |
| Muy malo       | 0              | 0.00       | 2              | 0.67       | 4              | 0.53       | 1          | 0.22       | 7            | 0.39       |
| <b>Totales</b> | <b>309</b>     | <b>100</b> | <b>300</b>     | <b>100</b> | <b>750</b>     | <b>100</b> | <b>453</b> | <b>100</b> | <b>1,812</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

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

| Solución       | 1er. Trimestre |            | 2do. Trimestre |            | 3er. Trimestre |            | Oct-Nov    |            | Total        | Porcentaje |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
|                | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos      | Porcentaje |              |            |
| Sí             | 265            | 85.76      | 249            | 83.00      | 625            | 83.33      | 406        | 89.62      | 1,545        | 85.26      |
| No             | 44             | 14.24      | 51             | 17.00      | 125            | 16.67      | 47         | 10.38      | 267          | 14.74      |
| <b>Totales</b> | <b>309</b>     | <b>100</b> | <b>300</b>     | <b>100</b> | <b>750</b>     | <b>100</b> | <b>453</b> | <b>100</b> | <b>1,812</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**8.2.2. Afiliación de Establecimientos Comerciales**

Se evaluaron aspectos del trámite de afiliación como su complejidad, documentación y atención de los servidores públicos. Los encuestados respondieron en un 100 por ciento, que no se les solicitó ninguna gratificación para su afiliación al FONACOT.

| Concepto                        | 1er. Trim. | 2do. Trim. | 3er. Trim. | Oct-Nov | 2008  |
|---------------------------------|------------|------------|------------|---------|-------|
| Establecimientos afiliados      | 662        | 1,331      | 606        | 512     | 1,993 |
| Muestra (Encuestas exitosas)    | 236        | 439        | 206        | 144     | 1,025 |
| Porcentaje muestra vs. universo | 36         | 33         | 34         | 28      | 33    |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**TRÁMITE REALIZADO PARA LA AFILIACIÓN DE DISTRIBUIDORES**

| Trámite        | 1er. Trimestre |            | 2do. Trimestre |            | 3er. Trimestre |            | Oct-Nov    |            | Total       | Porcentaje |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
|                | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos      | Porcentaje |             |            |
| Muy sencillo   | 30             | 12.71      | 61             | 13.90      | 23             | 11.17      | 25         | 17.36      | 139         | 13.56      |
| Sencillo       | 158            | 66.95      | 309            | 70.39      | 137            | 66.50      | 101        | 70.14      | 705         | 68.78      |
| Complicado     | 40             | 16.95      | 49             | 11.16      | 32             | 15.53      | 15         | 10.42      | 136         | 13.27      |
| Muy complicado | 8              | 3.39       | 20             | 4.56       | 14             | 6.80       | 3          | 2.08       | 45          | 4.39       |
| <b>Totales</b> | <b>236</b>     | <b>100</b> | <b>439</b>     | <b>100</b> | <b>206</b>     | <b>100</b> | <b>144</b> | <b>100</b> | <b>1025</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**DOCUMENTACIÓN REQUERIDA EN EL PROCESO DE AFILIACIÓN DE DISTRIBUIDORES**

| Documentación  | 1er. Trimestre |            | 2do. Trimestre |            | 3er. Trimestre |            | Oct-Nov    |            | Total       | Porcentaje |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
|                | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos      | Porcentaje |             |            |
| Sencilla       | 73             | 30.93      | 145            | 33.03      | 65             | 31.55      | 44         | 30.56      | 327         | 31.90      |
| Normal         | 144            | 61.02      | 263            | 59.91      | 125            | 60.68      | 88         | 61.11      | 620         | 60.49      |
| Excesiva       | 19             | 8.05       | 31             | 7.06       | 16             | 7.77       | 12         | 8.33       | 78          | 7.61       |
| <b>Totales</b> | <b>236</b>     | <b>100</b> | <b>439</b>     | <b>100</b> | <b>206</b>     | <b>100</b> | <b>144</b> | <b>100</b> | <b>1025</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**TIEMPO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE DE AFILIACIÓN DE DISTRIBUIDORES**

| Tiempo         | 1er. Trimestre |            | 2do. Trimestre |            | 3er. Trimestre |            | Oct-Nov    |            | Total       | Porcentaje |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
|                | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos      | Porcentaje |             |            |
| 1 a 4 días     | 41             | 17.37      | 62             | 14.12      | 17             | 8.25       | 17         | 11.81      | 137         | 13.37      |
| 5 a 10 días    | 50             | 21.19      | 119            | 27.11      | 52             | 25.24      | 40         | 27.78      | 261         | 25.46      |
| 11 a 15 días   | 41             | 17.37      | 77             | 17.54      | 29             | 14.08      | 26         | 18.06      | 173         | 16.88      |
| 16 a 30 días   | 51             | 21.61      | 81             | 18.45      | 65             | 31.55      | 27         | 18.75      | 224         | 21.85      |
| Mas de 30 días | 53             | 22.46      | 100            | 22.78      | 43             | 20.87      | 34         | 23.61      | 230         | 22.44      |
| <b>Totales</b> | <b>236</b>     | <b>100</b> | <b>439</b>     | <b>100</b> | <b>206</b>     | <b>100</b> | <b>144</b> | <b>100</b> | <b>1025</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**CALIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DURANTE EL PROCESO DE AFILIACIÓN DE DISTRIBUIDORES**

| Atención       | 1er. Trimestre |            | 2do. Trimestre |            | 3er. Trimestre |            | Oct-Nov    |            | Total       | Porcentaje |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|------------|------------|-------------|------------|
|                | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos      | Porcentaje |             |            |
| Amable         | 193            | 81.78      | 350            | 79.73      | 173            | 83.98      | 130        | 90.28      | 846         | 82.54      |
| Atento         | 33             | 13.98      | 79             | 18.00      | 26             | 12.62      | 10         | 6.94       | 148         | 14.44      |
| Grosero        | 2              | 0.85       | 7              | 1.59       | 0              | 0.00       | 3          | 2.08       | 12          | 1.17       |
| Prepotente     | 8              | 3.39       | 3              | 0.68       | 7              | 3.40       | 1          | 0.69       | 19          | 1.85       |
| <b>Totales</b> | <b>236</b>     | <b>100</b> | <b>439</b>     | <b>100</b> | <b>206</b>     | <b>100</b> | <b>144</b> | <b>100</b> | <b>1025</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**8.2.3. Monitoreo a Despachos Externos de Cobranza**
**SERVICIO OFRECIDO POR LOS DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA**

| Trato           | 1er. trimestre |            | 2do. trimestre |            | 3er. trimestre |            | Oct-Nov      |            | Total        | Porcentaje |
|-----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
|                 | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos        | Porcentaje |              |            |
| Cordial         | 3,101          | 78.67      | 510            | 82.66      | 1,055          | 80.78      | 1,037        | 83.90      | 5,703        | 80.31      |
| Amenazante      | 395            | 10.02      | 49             | 7.94       | 104            | 7.96       | 99           | 8.01       | 647          | 9.11       |
| Insultante      | 182            | 4.62       | 15             | 2.43       | 48             | 3.68       | 55           | 4.45       | 300          | 4.22       |
| Otro (cortante) | 264            | 6.70       | 43             | 6.97       | 99             | 7.58       | 45           | 3.64       | 451          | 6.35       |
| <b>Totales</b>  | <b>3,942</b>   | <b>100</b> | <b>617</b>     | <b>100</b> | <b>1,306</b>   | <b>100</b> | <b>1,236</b> | <b>100</b> | <b>7,101</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**TIEMPO DE ATENCIÓN POR LOS DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA**

| Tiempo         | 1er. trimestre |            | 2do. trimestre |            | 3er. trimestre |            | Oct-Nov      |            | Total        | Porcentaje |
|----------------|----------------|------------|----------------|------------|----------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
|                | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos          | Porcentaje | Casos        | Porcentaje |              |            |
| Rápido         | 1,970          | 49.97      | 361            | 58.51      | 615            | 47.09      | 711          | 57.52      | 3,657        | 51.50      |
| El necesario   | 1,428          | 36.23      | 179            | 29.01      | 481            | 36.83      | 365          | 29.53      | 2,453        | 34.54      |
| Lento          | 544            | 13.80      | 77             | 12.48      | 210            | 16.08      | 160          | 12.94      | 991          | 13.96      |
| <b>Totales</b> | <b>3,942</b>   | <b>100</b> | <b>617</b>     | <b>100</b> | <b>1,306</b>   | <b>100</b> | <b>1,236</b> | <b>100</b> | <b>7,101</b> | <b>100</b> |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

## 9. Marco Jurídico Institucional

### 9.1. Soporte Jurídico Institucional

#### 9.1.1. Asuntos Litigiosos

Con el objeto de proteger los intereses de la institución, se iniciaron procedimientos ante autoridades judiciales; se dio seguimiento a las controversias que se ventilan ante organismos jurisdiccionales, y se establecieron actividades para conocer con precisión los soportes jurídicos de los diversos juicios en los que el Instituto es parte.

Se dio seguimiento a juicios nuevos y antiguos, recabando los documentos necesarios para iniciar acciones legales y se hizo el análisis para decidir las estrategias y/o los medios de defensa a seguir en contra de algún Centro de Trabajo, Distribuidor y/o sujetos demandados.

Se presentaron ante las autoridades competentes 262 denuncias de hechos, 10 demandas en contra de Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo y 78 contra trabajadores.

Se atendieron requerimientos de queja, derivando en 80 informes a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF); 15 quejas y/o informes solicitados por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), y 140 requerimientos de jueces y ministerios públicos.

De acuerdo con las Políticas para el Otorgamiento y Recuperación, Castigos y Quebrantos, se elaboraron 141 dictámenes sometidos a la consideración del Comité respectivo.

Se iniciaron 47 procedimientos de investigación, con 37 sanciones y 10 sin responsabilidad del Distribuidor, derivándose 16 inconformidades: siete confirmadas, seis revocadas y tres modificadas.

#### JUICIOS

| Juicios                                | Total      |
|--|------------|
| Ejecutivos mercantiles                 | 78         |
| Averiguaciones previas                 | 262        |
| Juicios ordinarios (civil y mercantil) | 10         |
| Convenio de pago                       | 1          |
| Amparo                                 | 4          |
| <b>Total</b>                           | <b>355</b> |

Fuente: Representante Jurídico

Se logró recuperar aproximadamente 6.4 millones de pesos de diferentes deudores.

#### 9.1.2. Asuntos Laborales

Se brindó la asesoría para la revisión salarial anticipada del 2008, que concluyó con el convenio ratificado y depositado ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, el 5 de diciembre del 2007, otorgando un incremento del 4 por ciento directo al salario a todas las categorías del tabulador del Contrato Colectivo de Trabajo.

Asimismo, se depositaron ante autoridad laboral competente, los tabuladores para el personal sindicalizado y personal operativo de confianza y la relación de artículos de la despesa mensual para el personal con una vigencia de febrero del 2008 a febrero del 2009.

Por otro lado, se llevaron a cabo cuatro convenios conciliatorios con ex empleados que demandaron por la vía laboral, propiciando un ahorro para el Instituto FONACOT de 896,077.23 pesos, y se logró obtuvieron resultados favorables en dos juicios laborales, al obtener el desistimiento expreso del actor.

Así, se concluyeron seis juicios laborales ventilados ante las autoridades laborales, por lo que al 31 de diciembre del 2008 se reporta un total de 32 juicios laborales y siete juicios contenciosos administrativos en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social. Además de lo anterior, también destacan los siguientes resultados:

- Atención de 12 requerimientos de pensiones alimenticias e informes efectuados por los Juzgados Familiares en el Distrito Federal e interior de la República.
- Formalización de 49 convenios de terminación de la relación laboral: 10 de personal sindicalizado y 39 de confianza, de los cuales 21 son mandos medios y superiores.
- Formalización de siete convenios de terminación de relación laboral por jubilación, en términos del Reglamento de Pensiones, Jubilación y Prima de Antigüedad vigente.
- Formalización de un convenio de terminación de relación de trabajo por invalidez definitiva dictaminada por el IMSS, a través de la Comisión Nacional Mixta de Pensiones, Jubilaciones y Primas de Antigüedad.
- Se efectuaron acciones para finiquitar la relación de trabajo por trabajadores que renunciaron: tres de personal sindicalizado y tres de confianza.
- Se hicieron 16 investigaciones laborales, de las que derivaron tres rescisiones de contrato individual, cinco bajas por liquidación, una amonestación y una suspensión sin goce de salario.
- Ejecución de seis sanciones administrativas impuestas por el Órgano Interno de Control a servidores públicos del Instituto: una inhabilitación temporal, tres amonestaciones privadas, una amonestación pública y una suspensión sin goce de salario.

Cabe aclarar que por las gestiones efectuadas se presenta una recuperación derivada de las retenciones que se realizan a empleados del Instituto que fueron liquidados conforme con la ley, que se desglosan de la siguiente manera:

**RETENCIONES A EMPLEADOS POR CONVENIOS DE TERMINACIÓN DE RELACIÓN LABORAL**

| Mes          | Monto en Pesos      |
|--------------|---------------------|
| Enero        | 308,955.27          |
| Febrero      | 320,643.36          |
| Marzo        | 703,873.13          |
| Abril        | 1'117,353.60        |
| Mayo         | 266,955.96          |
| Junio        | 294,964.63          |
| Julio        | -                   |
| Agosto       | 940,174.33          |
| Septiembre   | -                   |
| Octubre      | 366,005.12          |
| Noviembre    | 680,083.64          |
| Diciembre    | -                   |
| <b>Total</b> | <b>4'999,009.04</b> |

Fuente: Representante Jurídico

**9.1.3. Acciones Consultivas**

El Área Consultiva del Instituto FONACOT elaboró los siguientes vínculos jurídicos:

**VÍNCULOS JURÍDICOS**

| Actividades   | Cantidades |
|---|------------|
| Contratos de arrendamiento                                      | 44         |
| Contratos de comodato   | 2          |
| Contratos de limpieza   | 45         |
| Servicios diversos  | 173        |
| Contratos individuales de trabajo por tiempo determinado        | 64         |
| Contratos individuales de trabajo por tiempo indeterminado      | 18         |
| Contratos de prestación de servicios (honorarios)               | 6          |
| Convenios modificatorios a contratos de prestación de servicios | 52         |
| Convenios de terminación anticipada                             | 6          |
| Contratos de adquisiciones                                      | 9          |
| Contratos de obra pública                                       | 18         |
| Contratos de afiliación   | 139        |
| Convenios de afiliación   | 11         |
| Convenios Avis  | 26         |
| Convenios de reconocimiento de adeudo                           | 36         |
| Convenios de arrendamiento                                      | 9          |
| <b>Total de instrumentos jurídicos</b>                          | <b>658</b> |

Fuente: Representante Jurídico

- Se tramitaron ante notarías 25 poderes otorgados a personas y funcionarios del Instituto FONACOT y seis revocaciones de personal que dejó de prestar sus servicios, y se solicitaron copias certificadas de diversos instrumentos.
- Se distribuyó semanalmente el compendio del DOF, a la SGA y se brindó asesoría en materia normativa.
- Se actualizaron y modificaron las bases para la contratación de adquisiciones, servicios, obra pública y servicios relacionados con las mismas, a través del procedimiento de licitación pública e invitación a cuando menos tres personas.
- Se adecuaron los contratos adquisiciones, servicios, obra pública y servicios.
- Se actualizaron los convenios y contratos de afiliación.

- Se elaboraron seis proyectos de informes y defensa de las inconformidades pactadas en contra de procedimientos de contratación.

## 10. Control Institucional

### 10.1. Estructura del Órgano de Gobierno

En el 2008, el Consejo Directivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se integró en forma tripartita de acuerdo con la norma, de la siguiente manera:

|  |  |
|--|--|
| Un Consejero                                       | Secretario del Trabajo y Previsión Social. (STPS), Presidente<br>Secretario de Hacienda y Crédito Público (SHCP)<br>Secretario de Economía (SE)<br>Secretario de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación. (SAGARPA)   |
| Un representante de Organizaciones de Trabajadores | Congreso del Trabajo (CT)<br>Confederación Regional Obrera Mexicana (CROM)<br>Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC)<br>Confederación de Trabajadores de México (CTM)   |
| Un representante de Organizaciones de Patrones     | Consejo Coordinador Empresarial (CCE)<br>Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)<br>Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (Concanaco-Servytur)<br>Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (Concamín) |
| Órgano de Vigilancia                               | Secretaría de la Función Pública (SFP).  |
| Titular de la Entidad                              | Director General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.   |
| Secretario Técnico                                 | Nombrado por el Consejo Directivo a propuesta del presidente del mismo.  |
| Prosecretario                                      | Nombrado por el Consejo Directivo a propuesta del Director General del Instituto FONACOT.  |

#### 10.1.1. Sesiones Ordinarias y Extraordinarias

Durante el ejercicio del 2008, el Consejo Directivo sesionó en cuatro ocasiones con carácter ordinario y dos extraordinaria, a las cuales la Dirección General del Instituto FONACOT asistió puntualmente.

En las sesiones mencionadas se informó al Consejo Directivo sobre la operación del Instituto, además se atendieron en tiempo y forma las solicitudes emanadas del mismo, dictándose 46 acuerdos.



## 10.2. Unidad de Enlace y Transparencia de Acceso a la Información (UETAI)

La Unidad de Enlace atendió 72 solicitudes de información de la ciudadanía, solventadas en tiempo y forma; se orientó y atendió a los ciudadanos que se presentaron personalmente en el Módulo de Atención Ciudadana; se actualizó el portal de transparencia en la página de Internet del Instituto, con la información a la que se refiere el artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), se cumplieron las recomendaciones del Órgano Interno de Control.

Se solicitó a las áreas administrativas la actualización de su información clasificada como reservada del segundo semestre del 2008 y se registró en el Sistema del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental (IFAI).

Se enviaron a la STPS informes semanales y trimestrales sobre el estatus de las solicitudes de información, así como el reporte semestral. También se hicieron llegar al IFAI los formatos de Informe al Congreso de la Unión, fichas IFAI.FIC.2, IFAI.FIC.4 y IFAI.FIC.5, debidamente requisitadas en las fechas establecidas.

El Comité de Información del Instituto se reunió en nueve ocasiones para verificar las diversas situaciones que se presentaron en relación con la LFTAIPG y las solicitudes de acceso a la información, y se atendieron en tiempo y forma los acuerdos emanados del mismo.

## 10.3. Sistemas de Evaluación Institucional

### 10.3.1. Seguimiento a Indicadores

#### ***Programa de Planeación, Seguimiento y Evaluación de los Indicadores y Metas Presidenciales e Institucionales y Metas Programáticas***

Los indicadores de número de créditos otorgados u otorgamiento de créditos, del Programa de Planeación, Seguimiento y Evaluación y de las Metas Programáticas, tuvieron una tendencia a la baja con respecto a la meta de 3,300,000 créditos, debido a la disminución de la demanda. El importe de créditos otorgados cerró en diciembre en 10,707 millones de pesos, integrados por 6,916.16 millones de créditos nuevos, 1,743.59 de reinstalados y 2,021.45 de cartera reintegrada, lo que representa 80 por ciento de la meta satisfactoria. En el *anexo 12.13* se presentan los indicadores aprobados en la Revisión 2008 del Plan Estratégico 2007-2012.

El indicador de productividad por empleado mostró al cierre del 2008 un resultado inferior a la meta satisfactoria, y la razón fundamental descansa en la contracción del crédito al consumo.

El monto subastado de CEBURES mostró una colocación por encima de lo pronosticado de 11,002 millones, esto es un 160 por ciento de avance con respecto a la meta.

#### ***Sistema de Indicadores de Gestión***

El reporte de estos indicadores se realiza de forma trimestral a la SFP y a la STPS, y representa una herramienta para evaluar el grado de eficiencia y eficacia alcanzado en cada una de las actividades realizadas durante la gestión. El sistema se encuentra constituido por ocho indicadores que contemplan actividades sustanciales del Instituto FONACOT, de los

cuales, cuatro se refieren a aspectos operativos, dos a financieros y dos más a administrativos. (Ver anexo No. 12.13)

### 10.3.2. Carta Compromiso al Ciudadano

La Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) es una herramienta de apoyo operativo, plasmada en un documento público, accesible, sencillo y claro que:

- Implementa un sistema de gestión de calidad.
- Establece estándares de servicio.
- Incentiva la participación ciudadana.
- Transparenta la gestión pública.
- Genera mejoras a partir de las necesidades y expectativas ciudadanas.

Las CCC que actualmente tiene implementadas el Instituto son:

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

La CCC Afiliación y Autorización de Crédito a los Trabajadores para la Adquisición de Bienes de Consumo Duradero tiene los siguientes compromisos de servicio:

- Oportunidad: Si cumple con todos los requisitos y la documentación está correcta y completa, el Instituto FONACOT se compromete a autorizar el mismo día de recepción de la Solicitud Contrato de Crédito.
- Honestidad: Ningún servidor público del Instituto FONACOT le solicitará dinero o gratificación para tramitarle o agilizar su crédito, ni lo condicionará de manera alguna.
- Amabilidad: Todo el personal de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, Representaciones y Módulos, lo atenderán con cortesía y aclararán sus dudas relacionadas con el trámite.

Los resultados obtenidos durante el ejercicio 2008, son los siguientes:

| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EXTERNO |             |            |            |       | INTERNO     |
|------------------------------------|-------------|------------|------------|-------|-------------|
| Trimestre                          | Oportunidad | Amabilidad | Honestidad | Total | Oportunidad |
| Primero                            | 94          | 98         | 99         | 97    | 99          |
| Segundo                            | 93          | 98         | 99         | 97    | 99          |
| Tercero                            | 88          | 89         | 100        | 92    | 99          |
| Cuarto                             | 85          | 89         | 100        | 91    | 99          |
| Promedio                           | 90          | 93         | 99         | 94    | 99          |

Fuente: Análisis de las encuestas de salida de trabajadores, que realiza trimestralmente el Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT y revisión de expedientes de trabajadores en las oficinas Portales y Vallejo

La CCC Afiliación de Establecimientos Comerciales, tiene los compromisos de servicio de:

- Oportunidad: El Instituto FONACOT se compromete a entregar la clave de registro de afiliación de Establecimientos Comerciales en cinco días hábiles, a partir de la recepción de su solicitud con la documentación completa.

- Honestidad: Ningún Servidor Público del Instituto FONACOT, le solicitará pago alguno para agilizar el trámite de afiliación de Establecimientos Comerciales, salvo el establecido en los requisitos por concepto de consulta de Buró de Crédito.
- Transparencia: Toda la información indispensable para realizar el trámite estará disponible en todas las oficinas del Instituto FONACOT y en la página de Internet.
- Amabilidad: El personal del Instituto FONACOT, tratará con cortesía y atenderá todas las dudas de los Establecimientos Comerciales.

En el ejercicio del 2008, se obtuvieron los resultados siguientes:

| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EXTERNO |             |            |               |            |       | INTERNO     |
|------------------------------------|-------------|------------|---------------|------------|-------|-------------|
| Trimestre                          | Oportunidad | Honestidad | Transparencia | Amabilidad | Total | Oportunidad |
| Primero                            | 83          | 100        | 100           | 100        | 96    | 99          |
| Segundo                            | 89          | 94         | 100           | 100        | 96    | 99          |
| Tercero                            | 87          | 99         | 100           | 97         | 96    | 99          |
| Cuarto                             | 88          | 100        | 100           | 100        | 97    | 99          |
| Promedio                           | 87          | 98         | 100           | 99         | 96    | 99          |

Fuente: Análisis de las encuestas de salida de Establecimientos Comerciales, que realiza trimestralmente el Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT y análisis de expedientes de Establecimientos de las Oficinas de Portales y Vallejo.

### 10.3.3. Centro Integral de Servicios

El Centro Integral de Servicios (CIS) es un modelo de servicio que se adelanta a las quejas, nos mantiene en el cambio y transforma la cultura de servicio, ya que mediante estos se promueve la transformación de las áreas de servicio en la APF en instancias proactivas y funcionales, centradas en satisfacer y superar las expectativas de los usuarios, asegurándose de que la organización tenga como prioridad al usuario y tiene como objetivos:

- Garantizar que los servicios se brinden con transparencia y calidad.
- Prestación de trámites y servicios de mayor calidad a los ciudadanos.
- Reducción de tiempos de respuesta a través de la automatización y simplificación de procesos
- Simplificación o eliminación de requisitos o formatos, haciendo más fácil el trámite al ciudadano.
- Apertura de nuevos canales para facilitar la comunicación del ciudadano con el Instituto.
- Mejorar la actitud del personal de atención directa al ciudadano a través de capacitación y formación profesional.

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

Durante el ejercicio 2008 se realizó la autoevaluación de los CIS del Instituto FONACOT, obteniéndose los siguientes resultados semestrales:

| Elemento               | AUTOEVALUACIÓN DE LOS CIS 2008 |        |              |        |
|------------------------|--------------------------------|--------|--------------|--------|
|                        | Chihuahua                      |        | Portales     |        |
|                        | Calificación                   |        | Calificación |        |
|                        | Obtenida                       | Máxima | Obtenida     | Máxima |
| <b>Primer Semestre</b> |                                |        |              |        |
| Imagen                 | 9                              | 9      | 9            | 9      |
| Infraestructura        | 8                              | 10     | 9            | 10     |

|  |             |            |              |            |
|--|-------------|------------|--------------|------------|
| Canales de Comunicación                                  | 8.5         | 10         | 8            | 10         |
| Encuestas  | 11.5        | 17         | 13.5         | 17         |
| Atenciones inmediatas, Quejas y Sugerencias de Servicio. | 8           | 17         | 14           | 17         |
| Medición Interna   | 13.5        | 17         | 15           | 17         |
| Liderazgo y Estructura Soporte                           | 2.5         | 10         | 9            | 10         |
| Filosofía  | 0.5         | 10         | 4            | 10         |
| <b>Calificación Total</b>                                | <b>61.5</b> | <b>100</b> | <b>81.5</b>  | <b>100</b> |
| <b>Segundo Semestre</b>                                  |             |            |              |            |
| Imagen   | 9           | 9          | 9            | 9          |
| Infraestructura  | 8           | 10         | 6.5          | 10         |
| Canales de Comunicación                                  | 8           | 10         | 8.25         | 10         |
| Encuestas  | 11.5        | 17         | 11           | 17         |
| Atenciones inmediatas, Quejas y Sugerencias de Servicio. | 10          | 17         | 10           | 17         |
| Medición Interna   | 14.5        | 17         | 13.5         | 17         |
| Liderazgo y Estructura Soporte                           | 3           | 10         | 6            | 10         |
| Filosofía  | 4.5         | 10         | 1.5          | 10         |
| <b>Calificación Total</b>                                | <b>68.5</b> | <b>100</b> | <b>65.75</b> | <b>100</b> |

Fuente: Resultados de las auto evaluaciones del CIS de Portales y Chihuahua del Instituto FONACOT.

### 10.3.4. Seguimiento a las Revisiones de Control del OIC

El OIC realizó 13 revisiones de control y como resultado se concertaron 44 acciones de mejora, asimismo se dio seguimiento a aquellas cuyos avances fueron comentados y aceptados por los servidores públicos de mandos medios y superiores responsables de atenderlas. Del análisis a la documentación e información proporcionada, de 82 acciones de mejora (38 del 2007 y 44 del 2008) se constató que 51 fueron implementadas.

Al cierre del año se encontraban 31 acciones de mejora pendientes de implementar, de las cuales 11 se dieron de alta al 31 de diciembre del 2008.

| Instancia                              | Acciones de Mejora al 31 de Diciembre del 2007 | Acciones de Mejora Nuevas | Acciones de Mejora Implementadas | Acciones de Mejora al 31 de Diciembre del 2008 |
|--|--|---------------------------|----------------------------------|--|
| Subdirección General de Operaciones    | 21   | 25                        | 29                               | 17   |
| Subdirección General de Planeación     | 6  | 0                         | 6                                | 0  |
| Subdirección General de Administración | 9  | 19                        | 14                               | 14   |
| Subdirección General de Finanzas       | 0  | 0                         | 0                                | 0  |
| Representación Jurídica.               | 2  | 0                         | 2                                | 0  |
| <b>Calificación Total</b>              | <b>38</b>                                      | <b>44</b>                 | <b>51</b>                        | <b>31</b>                                      |

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

### Observaciones en Proceso de Atención

Al cierre del ejercicio 2008, el Instituto FONACOT tenía 43 observaciones en proceso de atención, de las cuales 37, ya están solventadas.

Cabe mencionar, que en el cuarto trimestre del 2008, el OIC emitió 25 observaciones que se dieron de alta, para su solventación la institución cuenta con un plazo de 45 días hábiles.

Asimismo, el OIC tiene la obligación de dar seguimiento a las observaciones determinadas por otras instancias fiscalizadoras. Al cierre del 2008, este es el estatus de las observaciones a las que el OIC le da seguimiento:

#### SEGUIMIENTO A OBSERVACIONES

| Instancia Fiscalizadora | Observaciones al 31 de Diciembre | Observaciones Nuevas | Observaciones Atendidas | Observaciones Pendientes al 31 de |
|-------------------------|----------------------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------------|
|-------------------------|----------------------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------------------|

|                                     | del 2007  |           |           | Diciembre del 2008 |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|--------------------|
| Auditor Externo                     | 1         | 1         | 1         | 1                  |
| Auditoría Superior de la Federación | 0         | 3         | 1         | 2                  |
| Órgano Interno de Control           | 29        | 77        | 54        | 52                 |
| CNBV                                | 13        | 0         | 11        | 2                  |
| <b>Total</b>                        | <b>43</b> | <b>81</b> | <b>67</b> | <b>57</b>          |

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

### **Evaluación Integral de Trámites y Servicios**

Esta evaluación se llevó a cabo durante el primer trimestre del 2007, a través de la revisión de control 2-2007, denominada Evaluación Integral de Trámites y Servicios, la cual tuvo como objetivo determinar los controles existentes en los trámites de mayor impacto, como son:

- Autorización y Ejercicio del Crédito.
- Afiliación de Establecimientos Comerciales.

Y su apego a la normatividad vigente, para analizar los controles para la administración de riesgos de corrupción y determinar áreas de oportunidad.

Durante el ejercicio del 2008 no se realizó ninguna Evaluación Integral de Trámites y Servicios; sin embargo, dentro de las revisiones de control y auditorías practicadas se contemplaron dichos trámites.

### **Rendición de Cuentas**

En cumplimiento con las disposiciones oficiales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal, se entregó en tiempo y forma el reporte de seguimiento del programa de los primeros 90 días de la actual administración, incluyendo las acciones pendientes o en proceso de atención. Asimismo, trimestralmente se informó al Órgano Interno de Control sobre sus avances, lo que se mantendrá en tanto terminen de ser solventadas.

#### **10.4. Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas 2008**

Se dio cumplimiento al Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas 2008 (PTRC); para ello se enviaron los formatos de seguimiento y avance correspondientes al segundo y tercer trimestre, obteniendo una calificación de 9.5 y de 9.2 en el Indicador de Seguimiento de Transparencia (IST) respectivamente. (Ver anexo No. 12.13)

#### **10.5. Control Interno Institucional**

En el mes de mayo del 2008 se reportó a la SFP el cumplimiento y avance de las acciones de mejora comprometidas, derivadas del Informe del Estado que Guarda el Control Interno Institucional correspondiente al ejercicio 2007. Al cierre del 2008 se informa lo siguiente:

- El 5 de febrero se publicó en el DOF el Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT. Asimismo, la nueva estructura organizacional fue autorizada y registrada ante la SFP en septiembre del 2008 y su implementación continuará en el 2009.

Se concluyó la revisión de los manuales de riesgos, incluyendo los mapas de las principales situaciones de riesgo que podrían presentarse en la operación diaria, cabe señalar que su implantación concluirá una vez que sea establecida la nueva estructura organizacional.

## 11. Perspectivas Institucionales

El Instituto debe fortalecer su capacidad de otorgar financiamiento a los trabajadores para que obtengan bienes y servicios de alta calidad, mejorando su nivel de vida y fomentando el crecimiento de su patrimonio familiar.

El deterioro de la situación financiera del Instituto y la descomposición del entorno hace necesario tomar medidas urgentes para mejorar el margen de intermediación, contener y resolver en lo posible los problemas de cartera vencida y reducir los costos de operación.

En relación a la administración de la cartera es necesario fortalecer las acciones de recuperación de la cartera vencida, a través de:

- El establecimiento de un programa que ofrezca a los trabajadores que se quedan sin Centro de Trabajo, opciones para reestructurar sus créditos.
- La revisión de las políticas de enajenación de cartera vencida, a fin de propiciar una venta más oportuna de la misma antes de que se observe un mayor deterioro en sus condiciones.
- La celebración de alianzas estratégicas con IMSS e INFONAVIT.
- El fortalecimiento de las estructuras operativas de las Direcciones Regionales con personal que apoye las actividades de administración de cartera y recuperación de crédito.

En este sentido, es indispensable fomentar una cultura de administración de riesgos, elevando los estándares de calidad mediante:

- La orientación de los créditos a los programas y condiciones que han mostrado mejores condiciones de recuperación para el Instituto, ajustando los plazos de crédito a máximos entre 24 y 36 meses, lo que permitirá al Instituto una mayor revolvencia para otorgar nuevos créditos y reducirá incidencia de problemas de recuperación observada en plazos superiores.
- Mejorar la calidad de los expedientes y de los datos de los trabajadores que se obtienen desde el otorgamiento del crédito.
- Fortalecer la relación con los trabajadores acreditados y mejorar la utilización de la información sobre los mismos.
- Revisar el esquema de tasas de interés cobradas.
- Realizar un esfuerzo para obtener ingresos adicionales para el Instituto.
- Realizar un esfuerzo de optimización de costos.
- Revisar las restricciones actualmente existentes para que el Instituto se endeude en forma directa, a través del grupo de trabajo constituido para tal propósito por el Consejo Directivo en la sesión del 16 de diciembre del 2008.

## 12. Anexos

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

***“Presentar en la próxima sesión al Consejo Directivo las medidas que se adoptarán para cumplir con las metas de colocación de crédito, considerando el actual entorno financiero internacional”.***

En la Décimo primera sesión ordinaria del Consejo Directivo del Instituto FONACOT, efectuada el 16 de diciembre del 2008, se dieron a conocer las medidas adoptadas en el segundo semestre, mismas que se detallan a continuación:

#### **Estrategias de Afiliación de Centros de Trabajo, Trabajadores y Establecimientos Comerciales**

- Se intensificó la promoción para la afiliación de Centros de Trabajo a nivel nacional, dando especial seguimiento a los correspondientes al Apartado “B”, a través del acercamiento con las dependencias del Gobierno Federal y sus organismos desconcentrados y descentralizados, para elevar el universo de clientes potenciales susceptibles de obtener crédito FONACOT.
- Se incrementaron las visitas a Centros de Trabajo afiliados, a fin de promover el crédito FONACOT y con ello mejorar la penetración por empresa.
- Se continuó fomentando la afiliación de Establecimientos y cadenas comerciales, promoviendo de manera especial aquellas que oferten los productos y servicios contenidos en los nuevos programas.
- Se promovió la instalación de módulos de información y autorización en Centros de Trabajo de reciente afiliación, acompañados de exhibiciones con Distribuidores, ofreciendo productos y servicios representativos del crédito FONACOT.

#### **Estrategias de Crédito**

- En la reciente Expo Feria Familiar 2008 se otorgó el beneficio de un descuento en la tasa de interés, con el objeto de incrementar la colocación. Esta medida también fue utilizada en otras expo ferias en distintas localidades del país.
- A través del Centro de Atención Telefónica se están realizando llamadas a los trabajadores que recientemente liquidaron su adeudo, para invitarlos a que renueven su crédito FONACOT.
- En cuanto a los accesos vía Internet (AVI’s), se solicitó a aquellos Establecimientos en los que se encuentran instalados, intensificar sus campañas de publicidad para fomentar el uso del crédito FONACOT.
- Como parte de las acciones del Programa de Cobranza, se localizaron trabajadores en Centros de Trabajo no afiliados al Instituto y se inició el proceso de afiliación sólo para recuperación. No obstante, se están llevando a cabo las gestiones correspondientes para que dichas empresas se afilien de manera integral y con ello poder otorgar crédito a sus demás trabajadores.

## Estrategias de Tarjeta

- Se inició la instalación de módulos de autorización de crédito y entrega de tarjetas en Centros de Trabajo de reciente afiliación que proporcionaron su base de datos.
- Se tomaron medidas adicionales para agilizar la fabricación y entrega de la tarjeta FONACOT, entre las que destaca un mayor número de estaciones de atención telefónica para la verificación de referencias. Asimismo, se implementaron estrategias para el fomento y el uso de la tarjeta FONACOT, en comparación con otras formas de pago.

## Estrategias de Promoción

- En las oficinas del Instituto FONACOT se promovió la organización de eventos de promoción de crédito junto con Establecimientos Comerciales, tales como ferias, expos y brigadas de promoción en Centros de Trabajo. Asimismo, se suministró material punto de venta para apoyar la promoción en dichos eventos.
- La publicidad en medios masivos a nivel nacional se mantiene, mientras que a nivel local, se promovió la participación de los Establecimientos Comerciales en la publicación de folletos y anuncios comerciales de cada localidad.

***“Evaluar la posibilidad de replantear o cancelar el Programa de Conectividad con la Cámara de la Industria de Telecomunicaciones por Cable, debido al escaso resultado obtenido a la fecha”.***

Como es del conocimiento del Consejo Directivo, el paquete de conectividad promovido por los Distribuidores de la CANITEC afiliados al Instituto FONACOT, incluye tres elementos: Internet, TV por cable y equipo de cómputo, los cuales de acuerdo con la encuesta practicada por el Instituto, son adquiridos por los clientes en momentos diferentes.

De acuerdo con dicha encuesta, los usuarios de Internet interesados en mejorar su capacidad de acceso a la red, no necesariamente desean cambiar su equipo de cómputo al mismo tiempo. Por otra parte, quienes desean modernizar su computadora, no siempre buscan o están dispuestos a cambiar su esquema de conexión a Internet. Finalmente, muchos de los usuarios de servicios de televisión por cable no vinculan el análisis de ofertas de servicios de entretenimiento, con el acceso a Internet, la telefonía y el equipo de cómputo.

La experiencia del Instituto en el financiamiento de equipos de cómputo revela que a mayor variedad en marcas, distribuidores y configuraciones de equipos, se incrementa el volumen de las operaciones. Únicamente en el 2008, se han financiado con crédito FONACOT 519.6 millones de pesos dentro del programa de equipos de cómputo y sus periféricos, la mayoría de los cuales seguramente están conectados de alguna forma al Internet.

Derivado de lo anterior, se ha considerado conveniente flexibilizar la oferta del programa de conectividad mediante la participación de todos los prestadores de servicio de Internet, telefonía y equipo de cómputo del país, por lo que sería posible el financiamiento del paquete



o combinaciones del mismo a través de los Establecimientos Comerciales afiliados al Instituto FONACOT.

Por otra parte, se han tenido pláticas con diversas empresas, como por ejemplo Intel, la que está dispuesta a disminuir los costos de los insumos que provee a las empresas armadoras de equipo de cómputo y de esa manera lograr disminuir el precio de los equipos de cómputo, mismos que deberán cumplir con las características necesarias de calidad y con capacidad suficiente para la conexión y navegación en Internet. De la misma forma que se ha hecho con Intel, se buscarán acercamientos con prestadores de servicios, armadores y/o comercializadores de equipo de cómputo, de tal manera que se logre la optimización de costos y éstos se repercutan directamente al precio final al cliente, ya sea en la adquisición y/o contratación en paquete o por separado.

Dentro del programa “Hogar Digital” que promueve el INFONAVIT y en el que el Instituto FONACOT participará financiando los servicios de acceso a Internet y la adquisición del equipo de cómputo, se espera conseguir un nuevo paquete con mejores precios por parte de los Distribuidores. Aunado a lo anterior, considerando que la originación del crédito y su administración hasta su recuperación total, se haría bajo los mismos procedimientos operativos del INFONAVIT, esto representaría menores costos de operación para el Instituto FONACOT, por lo que se tiene planeado ofrecer una tasa preferencial con un descuento del 10 por ciento sobre la actual.

***“Que la Administración del Instituto evalué el alcance logrado a partir del 2005 en el programa de las tarjetas FONACOT y presente a este Órgano de Gobierno, un análisis de costo-beneficio que demuestre su viabilidad, en virtud del resultado poco satisfactorio que se reporta en el uso de la tarjeta FONACOT”.***

A partir de la implementación de tarjeta a finales del año 2005 y hasta el mes de noviembre del 2008, se tenían fabricadas un total de 2,680 mil tarjetas, de las cuales se han entregado 1,150 mil. Los usuarios de la tarjeta han generado en este mismo periodo 270,120 operaciones, por un importe de 824,289,014.70 pesos.

Los costos en los que se ha incurrido por concepto de fabricación, personalización, entrega y resguardo de la tarjeta se muestran a continuación:

**COSTOS DE TARJETAS FONACOT**  
(En pesos)

|                | 2005                 | 2006                 | 2007                 | 2008            |
|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------|
| Producción     | 18,773,880.00        | 47,394,000.00        | 9,953,209.20         | N/A             |
| Mensajería     | 10,180,800.00        | 27,000,000.00        | 4,538,413.00         | N/A             |
| Custodia       | N/A                  | N/A                  | N/A                  | 3,952.16        |
| <b>Totales</b> | <b>28,954,680.00</b> | <b>74,394,000.00</b> | <b>14,491,622.20</b> | <b>3,952.16</b> |

El número de operaciones se ha venido incrementando paulatinamente, debido a que varios de los principales Establecimientos Comerciales afiliados, como Office Depot, Viana, Home Depot, Holcim Apasco y Construrama, que representan el 25 por ciento de la colocación de

nuestro crédito, están operando fuertemente con este medio de pago, por considerarlo mucho más ágil, más barato y con menos riesgo de fraudes en comparación con el formato F2.

La difusión de la tarjeta FONACOT como medio de pago, forma parte de las campañas institucionales, lo cual ha sido muy bien visto por los Establecimiento Comerciales, muchos de los cuales se han pronunciado por abolir el formato de operaciones en papel.

Durante los próximos años la institución seguirá promoviendo entre sus usuarios las ventajas de la tarjeta como medio de disposición, al tiempo que está procurando más y mejores mecanismos de actualización de los domicilios de los trabajadores, ya que la elevada rotación que presentan muchos de ellos, sigue siendo uno de los factores que impiden un mayor porcentaje de entrega de tarjetas.

Desde el punto de vista de su tecnología, la tarjeta sigue siendo una de las más avanzadas del mercado y como no es revolvente, ni opera en la red de cajeros para realizar disposiciones en efectivo, su desgaste físico es mínimo, por lo que se ha decidido ampliar el plazo de vigencia de los plásticos de tres a cinco años.

Por lo anterior, se considera conveniente continuar con la tarjeta como medio de disposición, ya que representa una operación segura y eficiente que contribuirá en el logro de las metas.

***“Que la institución en coordinación con el Órgano Interno de Control, implementen las medidas que permitan mejorar la calificación del indicador relativo a la apertura, efectividad, de clasificación y cumplimiento a las resoluciones”.***

Durante el ejercicio del 2007 y al mes de noviembre del 2008 han ingresado 168 solicitudes de información, de las cuales se presentaron dos recursos de revisión, que derivaron de una sola persona y en las que realizó alrededor de 25 solicitudes con información en cada pregunta de varios conceptos, fechas y documentos que se tuvieron que crear.

Aunado a lo anterior, se le facilitó la información al usuario y se dio respuesta en tiempo y forma al IFAI de los recursos de revisión, dando cabal cumplimiento.

Se está trabajando en conjunto con el Órgano Interno de Control para unificar criterios con el IFAI, respecto a los reportes que se presentan.

Asimismo, con el fin de evitar los recursos de revisión por parte de la ciudadanía, se pretende seguir vigilando y fortaleciendo los controles internos del Instituto para dar respuesta exacta a las solicitudes y corroborar que las áreas administrativas responsables de la información, entreguen en tiempo y forma a la Unidad de Enlace las respuestas que contengan todos los elementos que cumplan con el requerimiento.

***“Que el Instituto con el apoyo del Órgano Interno de Control, instrumente las acciones que permitan atender las observaciones determinadas por el Órgano Interno de Control y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores”.***

Como se informó al H. Consejo Directivo, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) inició una nueva auditoría solicitada por la Dirección General, dentro de la cual se han llevado a cabo diversas reuniones con los auditores para aclarar dudas, proporcionar más información, detallar procesos y demás requerimientos.

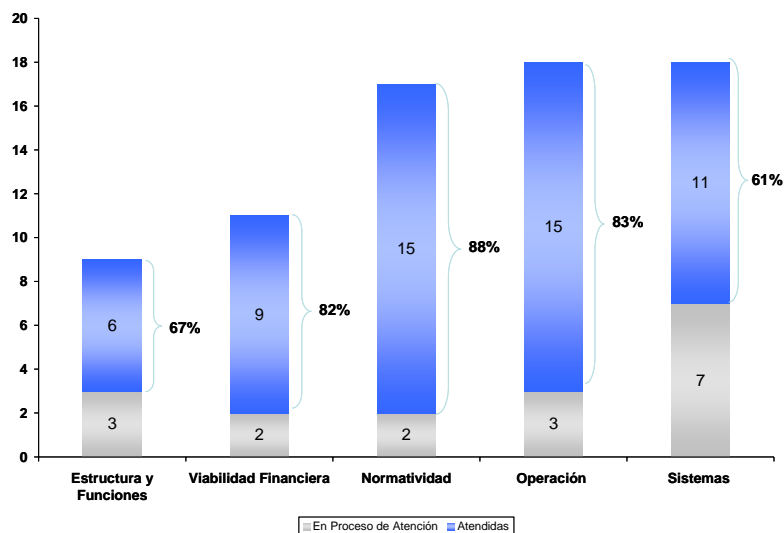
Asimismo, se ha hecho entrega de documentación de acuerdo con 30 requerimientos de seguimiento presentados al inicio de la auditoría, mismos que fueron solicitados mediante oficio el pasado 10 de noviembre.

Igualmente, se ha elaborado un plan de trabajo por cada observación, y en ningún caso las acciones para su solventación suponen tiempos posteriores al 31 de marzo de 2009.

De acuerdo con los trabajos que se han venido realizando, hasta el momento se tienen los siguientes avances:

- De las 73 observaciones, se tiene un avance del 77 por ciento correspondiente a 56 observaciones atendidas, las cuales deberán ser revisadas y, en su caso, aceptadas por el auditor en la visita que se está llevando a cabo, en estos momentos.
- Las 73 observaciones se clasificaron en cinco grupos para su mejor atención y seguimiento.

**OBSERVACIONES DE LA CNBV**



- Por lo anterior, quedan 17 observaciones pendientes, mismas que serán atendidas durante el primer trimestre del 2009.

Se reitera el hecho de que ninguna observación puede considerarse definitivamente solventada hasta en tanto no sea considerada así por los auditores.

## 12.2. Cumplimiento a las Disposiciones de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION  
 CUMP. A LAS DISP. DE RACIONALIDAD, AUSTERIDAD Y DISCIPL. PRESUPUESTAL  
 74120 INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
 (MILES DE PESOS CON UN DECIMAL)

F46 Ver.Fto. : 3  
 Periodicidad : Mensual Sector : 74  
 Ver. Inf. : 1

MES: DICIEMBRE

| CONCEPTO   | PRESUPUESTO ANUAL<br>AÑO EN CURSO |                       | PRESUPUESTO AÑO<br>ANT. ACUMULADO |                       | PRESUPUESTO AÑO<br>EN CURSO ACUMULADO |                       |                  |
|--|-----------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------|------------------|
|  | ORIGINAL                          | MODIFICADO            | PROGRAMADO                        | EJERCIDO              | PROGRAMADO                            | EJERCIDO              | VARIACION ANUAL  |
| <b>1000 SERVICIOS PERSONALES</b>                                       | <b>475,706.6</b>                  | <b>471,961.3</b>      | <b>369,671.0</b>                  | <b>321,340.1</b>      | <b>471,961.3</b>                      | <b>335,196.1</b>      | <b>9.7</b>       |
| 1700 PAGO DE ESTIMULOS A SERV. PUBL. DE MANDO Y ENL<br>OTROS CONCEPTOS | 27,564.7<br>448,141.9             | 24,474.4<br>447,486.9 | 45,494.0<br>324,177.0             | 30,923.7<br>290,416.4 | 24,474.4<br>447,486.9                 | 37,838.6<br>297,357.5 | 28.6<br>7.6      |
| <b>2000 MANTERIAL Y SUMINISTRO</b>                                     | <b>18,981.4</b>                   | <b>19,019.2</b>       | <b>17,607.7</b>                   | <b>14,923.4</b>       | <b>19,336.4</b>                       | <b>10,046.8</b>       | <b>(29.2)</b>    |
| 2100 MATERIALES Y UTILES DE ADMON. Y DE ENSEÑANZA                      | 9,762.6                           | 9,445.4               | 9,841.1                           | 9,261.5               | 9,762.6                               | 6,794.8               | (22.9)           |
| 2101 MATERIALES Y UTILES DE OFICINA                                    | 4,537.3                           | 4,537.3               | 5,116.4                           | 4,949.4               | 4,537.3                               | 3,753.1               | (20.3)           |
| 2105 MATERIALES Y UTILES DE IMPRES. Y REPRODUC.                        | 73.1                              | 73.1                  | 51.9                              | 4.1                   | 73.1                                  | 23.4                  | 499.9            |
| 2106 MAT. Y UT. PARA EL PROCESAM. EN EQ. Y B. INFORM<br>OTRAS PARTIDAS | 4,835.0<br>317.2                  | 4,835.0<br>0.0        | 4,353.6<br>319.2                  | 4,138.8<br>169.2      | 4,835.0<br>317.2                      | 2,878.4<br>139.9      | (26.9)<br>(13.1) |
| 2200 PRODUCTOS ALIMENTICIOS  | 494.4                             | 494.4                 | 477.6                             | 363.1                 | 494.4                                 | 394.7                 | 14.3             |
| 2300 HERRAMIENTAS REFACCIONES Y ACCESORIOS                             | 1,599.2                           | 1,599.2               | 1,185.6                           | 206.0                 | 1,599.2                               | 126.7                 | (35.3)           |
| 2600 COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS                              | 2,018.7                           | 2,018.7               | 1,422.0                           | 1,131.2               | 2,018.7                               | 1,121.6               | 4.2              |
| 2700 VESTUARIO BCOS. PRENDAS/PROTECC.PERS Y ART. D.<br>OTROS CONCEPTO  | 3,762.2<br>1,344.3                | 3,762.2<br>1,699.3    | 2,683.6<br>1,997.8                | 2,575.1<br>1,386.5    | 3,762.2<br>1,699.3                    | 465.9<br>1,143.1      | (81.0)<br>(13.3) |
| <b>3000 SERVICIOS GENERALES:</b>                                       | <b>706,539.9</b>                  | <b>583,791.6</b>      | <b>628,457.1</b>                  | <b>464,854.4</b>      | <b>583,791.6</b>                      | <b>414,425.1</b>      | <b>(6.3)</b>     |
| 3100 SERVICIOS BASICOS:  | 105,712.8                         | 77,212.8              | 83,851.7                          | 58,866.0              | 77,212.8                              | 60,897.1              | 8.7              |
| 3101 SERVICIOS POSTAL  | 37,312.8                          | 22,012.8              | 29,742.5                          | 18,681.0              | 22,012.8                              | 13,673.0              | (23.1)           |
| 3103 SERVICIO TELEFONICO   | 7,334.4                           | 7,014.4               | 5,608.5                           | 4,840.4               | 7,014.4                               | 6,424.4               | 39.5             |
| 3104 SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR                                     | 1,336.8                           | 1,288.8               | 999.1                             | 954.9                 | 1,288.8                               | 843.0                 | (7.2)            |
| 3106 ENERGIA ELECTRICA   | 6,876.0                           | 6,876.0               | 5,406.5                           | 4,863.3               | 6,876.0                               | 5,726.4               | 23.8             |
| 3107 SERVICIO DE AGUA  | 379.2                             | 379.2                 | 444.2                             | 269.6                 | 379.2                                 | 350.6                 | 36.7             |
| OTRAS PARTIDAS   | 52,473.6                          | 39,641.6              | 41,650.9                          | 29,256.8              | 39,641.6                              | 33,879.7              | 21.7             |
| 3200 SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO  | 16,971.7                          | 15,831.7              | 14,441.3                          | 11,622.3              | 15,831.7                              | 11,917.8              | 7.8              |
| 3201 ARRENDAMIENTO DE EDIFICIOS Y LOCALES                              | 16,378.8                          | 15,076.8              | 13,312.6                          | 11,306.5              | 15,076.8                              | 11,590.1              | 7.8              |
| 3203 ARRENDAMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO                              | 21.9                              | 123.9                 | 136.0                             | 24.5                  | 123.9                                 | 103.8                 | 345.4            |
| 3204 ARRENDAMIENTO DE EQ. Y BIENES INFORMATICOS<br>OTRAS PARTIDAS      | 571.0<br>0.0                      | 631.0<br>0.0          | 992.7<br>0.0                      | 291.3<br>0.0          | 631.0<br>0.0                          | 223.9<br>0.0          | (19.2)<br>0.0    |
| 3300 SERVICIOS ASESOR. CONSULTOR. INFORMAT. ESTUD. E INV.              | 202,382.4                         | 163,912.4             | 132,551.3                         | 80,382.2              | 163,912.4                             | 112,475.1             | 47.1             |
| 3302 A 3304 ASESORIAS  | 25,538.4                          | 100.0                 | 24,312.0                          | 8,810.3               | 100.0                                 | 70.7                  | (99.2)           |
| 3305 CAPACITACION  | 4,725.5                           | 11,108.4              | 5,000.5                           | 4,789.8               | 11,108.4                              | 6,615.3               | 45.2             |
| 3306 SERVICIOS INFORMATICOS<br>OTRAS PARTIDAS                          | 172,118.5<br>0.0                  | 4,725.5<br>147,978.5  | 103,238.8<br>0.0                  | 66,782.1<br>0.0       | 4,725.5<br>147,978.5                  | 3,246.7<br>102,542.4  | (94.9)<br>100.0  |
| 3400 SERVICIOS COMERCIAL Y BANCARIO                                    | 255,162.3                         | 228,272.0             | 297,827.7                         | 244,052.9             | 228,272.0                             | 153,825.9             | (33.7)           |
| 3500 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION                         | 36,354.9                          | 40,960.7              | 37,849.9                          | 29,155.4              | 40,960.7                              | 34,471.0              | 24.3             |
| 3502 MANTEN Y CONSERV. DE BIENES INFORMATICOS                          | 15,078.0                          | 700.8                 | 16,439.4                          | 13,377.0              | 700.8                                 | 265.4                 | (97.9)           |
| 3504 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE INMUEBLES                         | 10,499.6                          | 4,492.1               | 10,505.5                          | 6,933.3               | 4,492.1                               | 4,186.8               | (36.5)           |
| 3506 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE VEHICULOS<br>OTRAS PARTIDAS       | 1,493.8<br>9,283.5                | 7,689.6<br>28,078.2   | 1,000.7<br>9,904.3                | 776.9<br>8,068.2      | 7,689.6<br>28,078.2                   | 6,018.1<br>24,000.7   | 714.3<br>212.7   |
| 3600 SERVICIOS DE IMPRES. PUBLIC. DIFUS.E INFORM.                      | 3,699.2                           | 3,362.7               | 3,513.2                           | 827.7                 | 3,362.7                               | 1,564.4               | 98.7             |
| 3700 SERVICIO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PUBLICIDAD                      | 30,000.0                          | 1,230.6               | 17,000.0                          | 16,242.6              | 1,230.6                               | 515.3                 | (96.7)           |
| 3800 SERVICIOS OFICIALES   | 28,760.7                          | 48,577.7              | 22,422.0                          | 13,867.6              | 48,577.7                              | 36,175.5              | 174.2            |
| 3801 Y 3802 GASTO DE CEREMONIAL  | 0.0                               | 0.0                   | 0.0                               | 0.0                   | 0.0                                   | 0.0                   | 0.0              |
| 3804 CONGRESO Y CONVECCIONES   | 2,671.3                           | 0.0                   | 1,996.6                           | 647.1                 | 0.0                                   | 0.0                   | 0.0              |
| 3808 A 3813 PASAJES  | 12,302.9                          | 9,461.5               | 9,633.8                           | 6,361.4               | 9,461.5                               | 6,025.9               | (0.4)            |
| 3814 A 3819 VIATICOS   | 8,074.9                           | 5,984.9               | 7,187.7                           | 3,951.5               | 5,984.9                               | 3,051.0               | (18.8)           |
| 3821 GTOS P/ALIMENTACION DE SERV. PUBL. DE MANDO<br>OTRAS PARTIDAS     | 0.0<br>5,711.6                    | 460.0<br>32,671.3     | 32.7<br>3,571.2                   | 24.3<br>2,883.3       | 460.0<br>32,671.3                     | 282.1<br>26,816.5     | 1,120.3<br>877.7 |
| OTROS CONCEPTOS  | 27,495.9                          | 4,431.0               | 19,000.0                          | 9,837.7               | 4,431.0                               | 2,583.0               | (72.4)           |
| <b>TOTAL GASTO CORRIENTE</b>   | <b>1,201,227.9</b>                | <b>1,074,772.1</b>    | <b>1,015,727.8</b>                | <b>801,117.9</b>      | <b>1,075,089.3</b>                    | <b>759,668.0</b>      | <b>(0.3)</b>     |
| 5000 BIENES MUEBLES E INMUEBLES  | 8,372.0                           | 7,520.6               | 28,565.0                          | 15,512.7              | 7,586.6                               | 2,401.3               | (83.7)           |
| 5100 MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACION                             | 7,500.0                           | 5,863.3               | 3,830.3                           | 2,049.3               | 5,863.3                               | 1,657.4               | (15.0)           |
| 5300 VEHICULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE                                  | 872.0                             | 0.0                   | 0.0                               | 3,585.6               | 0.0                                   | 35.0                  | (99.0)           |
| 5500 HERRAMIENTAS Y REFACCIONES<br>OTROS CONCEPTOS                     | 0.0<br>0.0                        | 0.0<br>1,657.3        | 0.0<br>24,734.7                   | 0.0<br>9,877.8        | 0.0<br>1,657.3                        | 0.0<br>708.9          | 0.0<br>(92.5)    |
| 6000 OBRA PUBLICA  | 4,000.0                           | 4,000.0               | 6,500.0                           | 1,524.3               | 4,000.0                               | 0.0                   | 0.0              |
| 6100 OBRA PUBLICA POR CONTRATO   | 4,000.0                           | 4,000.0               | 6,500.0                           | 1,524.3               | 4,000.0                               | 0.0                   | 0.0              |
| 6200 OBRA PUBLICA POR ADMINISTRACION                                   | 0.0                               | 0.0                   | 0.0                               | 0.0                   | 0.0                                   | 0.0                   | 0.0              |
| OTROS CAPITULOS  | 33,165,899.9                      | 57,939,281.3          | 35,909,049.5                      | 17,231,491.1          | 57,939,281.3                          | 21,256,537.9          | 29.7             |
| <b>TOTAL GASTO AUTORIZADO</b>  | <b>34,379,499.8</b>               | <b>59,025,574.0</b>   | <b>36,959,842.3</b>               | <b>18,049,646.0</b>   | <b>59,025,957.2</b>                   | <b>22,018,607.2</b>   | <b>28.2</b>      |

Fuente: Subdirección General de Administración

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

| Dirección                       | Número de Créditos |                  | Variación Porcentual | Importe de Créditos (millones de pesos) |                 | Importe 2008 Deflactado a Precios de 2007 (2) | Variación Porcentual (2/1) |
|---------------------------------|--------------------|------------------|----------------------|---|-----------------|---|----------------------------|
|                                 | 2007               | 2008             |                      | 2007 (1)                                | 2008            |   |                            |
| 3 Vallejo                       | 55,195             | 58,869           | 6.7%                 | 450.2                                   | 546.2           | 519.6   | 15.4%                      |
| 5 Portales                      | 35,676             | 42,276           | 18.5%                | 234.7                                   | 348.0           | 331.0   | 41.0%                      |
| 6 Tacubaya                      | 16,284             | 19,247           | 18.2%                | 113.7                                   | 162.6           | 154.7   | 36.1%                      |
| 7 Zaragoza                      | 37,272             | 35,453           | -4.9%                | 243.5                                   | 289.1           | 275.0   | 12.9%                      |
| 8 Tlalnepantla                  | 36,920             | 39,852           | 7.9%                 | 269.4                                   | 320.4           | 304.8   | 13.1%                      |
| 40 Tlaxcala                     | 17,659             | 12,927           | -26.8%               | 73.9                                    | 71.0            | 67.5  | -8.7%                      |
| 43 Puebla                       | 22,916             | 23,055           | 0.6%                 | 147.9                                   | 171.3           | 163.0   | 10.2%                      |
| 48 Toluca                       | 33,884             | 29,142           | -14.0%               | 284.5                                   | 272.4           | 259.1   | -8.9%                      |
| 57 Pachuca                      | 14,162             | 8,279            | -41.5%               | 80.3                                    | 57.5            | 54.7  | -31.9%                     |
| <b>DR. Centro Metropolitano</b> | <b>269,968</b>     | <b>269,100</b>   | <b>-0.3%</b>         | <b>1,898.1</b>                          | <b>2,238.4</b>  | <b>2,129.3</b>                                | <b>12.2%</b>               |
| 30 Durango                      | 14,980             | 17,709           | 18.2%                | 112.9                                   | 131.4           | 125.0   | 10.7%                      |
| 42 Monterrey                    | 41,875             | 48,310           | 15.4%                | 363.4                                   | 391.4           | 372.3   | 2.4%                       |
| 47 Tampico                      | 15,506             | 13,294           | -14.3%               | 113.3                                   | 94.1            | 89.6  | -20.9%                     |
| 49 Torreón                      | 22,840             | 29,477           | 29.1%                | 147.6                                   | 194.4           | 184.9   | 25.3%                      |
| 52 Saltillo                     | 35,657             | 50,943           | 42.9%                | 242.2                                   | 357.5           | 340.1   | 40.4%                      |
| <b>DR. Zona Noreste</b>         | <b>130,858</b>     | <b>159,733</b>   | <b>22.1%</b>         | <b>979.5</b>                            | <b>1,168.9</b>  | <b>1,111.9</b>                                | <b>13.5%</b>               |
| 31 Chihuahua                    | 53,088             | 71,843           | 35.3%                | 384.0                                   | 484.5           | 460.9   | 20.0%                      |
| 32 Mexicali                     | 42,027             | 61,306           | 45.9%                | 317.8                                   | 462.4           | 439.9   | 38.4%                      |
| 36 Hermosillo                   | 72,628             | 91,577           | 26.1%                | 398.9                                   | 463.3           | 440.7   | 10.5%                      |
| 65 Culiacán                     | 32,435             | 34,911           | 7.6%                 | 168.1                                   | 185.0           | 176.0   | 4.7%                       |
| 69 Tijuana                      | 27,461             | 41,240           | 50.2%                | 189.0                                   | 262.6           | 249.8   | 32.2%                      |
| <b>DR. Zona Norte</b>           | <b>227,639</b>     | <b>300,877</b>   | <b>32.2%</b>         | <b>1,457.9</b>                          | <b>1,857.9</b>  | <b>1,767.3</b>                                | <b>21.2%</b>               |
| 34 Morelia                      | 22,612             | 20,057           | -11.3%               | 117.2                                   | 121.9           | 115.9   | -1.1%                      |
| 35 Guadalajara                  | 38,913             | 39,926           | 2.6%                 | 279.8                                   | 294.1           | 279.8   | 0.0%                       |
| 37 León                         | 34,280             | 37,344           | 8.9%                 | 226.2                                   | 253.1           | 240.7   | 6.4%                       |
| 45 Querétaro                    | 27,322             | 32,807           | 20.1%                | 146.6                                   | 215.0           | 204.5   | 39.5%                      |
| 46 San Luis Potosí              | 39,011             | 44,122           | 13.1%                | 294.5                                   | 308.1           | 293.1   | -0.5%                      |
| 54 Aguascalientes               | 27,274             | 34,136           | 25.2%                | 134.8                                   | 168.8           | 160.6   | 19.1%                      |
| 61 Zacatecas                    | 9,754              | 8,626            | -11.6%               | 59.8                                    | 62.5            | 59.5  | -0.6%                      |
| <b>DR. Zona Occidente</b>       | <b>199,166</b>     | <b>217,018</b>   | <b>9.0%</b>          | <b>1,258.8</b>                          | <b>1,423.5</b>  | <b>1,354.1</b>                                | <b>7.6%</b>                |
| 28 Manzanillo                   | 9,105              | 8,980            | -1.4%                | 50.3                                    | 45.8            | 43.6  | -13.4%                     |
| 29 Pto. Vallarta                | 10,426             | 11,111           | 6.6%                 | 82.0                                    | 86.0            | 81.8  | -0.2%                      |
| 33 Acapulco                     | 19,787             | 12,000           | -39.4%               | 116.1                                   | 128.0           | 121.8   | 4.8%                       |
| 38 Mazatlán                     | 21,557             | 21,928           | 1.7%                 | 79.8                                    | 90.5            | 86.1  | 7.8%                       |
| 44 Cuernavaca                   | 9,674              | 14,118           | 45.9%                | 91.5                                    | 125.2           | 119.1   | 30.2%                      |
| 70 La Paz B.C.S.                | 30,560             | 18,633           | -39.0%               | 166.7                                   | 110.8           | 105.4   | -36.8%                     |
| <b>DR. Pacífico</b>             | <b>101,109</b>     | <b>86,770</b>    | <b>-14.2%</b>        | <b>586.4</b>                            | <b>586.3</b>    | <b>557.7</b>                                  | <b>-4.9%</b>               |
| 39 Mérida                       | 34,005             | 41,774           | 22.8%                | 270.3                                   | 312.2           | 297.0   | 9.9%                       |
| 50 Veracruz                     | 25,109             | 29,178           | 16.2%                | 148.1                                   | 181.5           | 172.7   | 16.6%                      |
| 51 Villahermosa                 | 20,412             | 19,916           | -2.4%                | 157.9                                   | 174.6           | 166.1   | 5.2%                       |
| 56 Tuxtla Gutiérrez             | 18,750             | 11,142           | -40.6%               | 149.7                                   | 87.4            | 83.1  | -44.5%                     |
| 59 Oaxaca                       | 18,136             | 17,316           | -4.5%                | 64.6                                    | 70.2            | 66.8  | 3.5%                       |
| 60 Cancún                       | 31,489             | 45,496           | 44.5%                | 303.6                                   | 439.7           | 418.3   | 37.8%                      |
| 64 Campeche                     | 13,057             | 13,831           | 5.9%                 | 111.0                                   | 114.3           | 108.8   | -2.0%                      |
| <b>DR. Zona Sureste</b>         | <b>160,958</b>     | <b>178,653</b>   | <b>11.0%</b>         | <b>1,205.1</b>                          | <b>1,380.0</b>  | <b>1,312.7</b>                                | <b>8.9%</b>                |
| 99 Oficinas Centrales           | 668,585            | 399,282          | -40.3%               | 2,353.1                                 | 2,052.5         | 1,952.4                                       | -17.0%                     |
| <b>Total Nacional</b>           | <b>1,758,283</b>   | <b>1,611,433</b> | <b>-8.4%</b>         | <b>9,738.9</b>                          | <b>10,707.4</b> | <b>10,185.4</b>                               | <b>4.6%</b>                |

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Nota: El resultado abarca 6,916.16 millones de pesos de nuevos créditos netos de cancelaciones; 1,743.59 millones de créditos reinstalados y 2,021.45 millones de cartera reintegrada; y, con respecto al número, el total abarca 904,782 nuevos créditos, 307,957 reinstalados y 396,139 de cartera reintegrada. En el 2008 Oficinas Centrales incluye los movimientos de los CEBURES, mientras que los reinstalados se distribuyeron en cada una de las direcciones.

Para deflactar el importe del 2008 a precios del 2007 se consideró el Índice Nacional de Precios al Consumidor del mes de diciembre 2007 y 2008, de donde resultó un factor de conversión.

## 12.4. Número e Importe de los Créditos Autorizados

| Dirección                       | Número de Créditos |                  | Variación<br>Porcentual | Importe de Créditos<br>(millones de pesos) |                 | Importe 2008<br>Deflactado a<br>Precios de 2007<br>(2) | Variación<br>Porcentual<br>(2/1) |
|---------------------------------|--------------------|------------------|-------------------------|--|-----------------|--|----------------------------------|
|                                 | 2007               | 2008             |                         | 2007<br>(1)                                | 2008            |  |                                  |
| 3 Vallejo                       | 69,400             | 72,642           | 4.7%                    | 689  | 778.7           | 740.7  | 7.5%                             |
| 5 Portales                      | 48,407             | 55,596           | 14.9%                   | 392  | 532.1           | 506.1  | 29.0%                            |
| 6 Tacubaya                      | 21,186             | 24,862           | 17.4%                   | 209  | 270.0           | 256.8  | 22.9%                            |
| 7 Zaragoza                      | 48,175             | 44,808           | -7.0%                   | 387  | 428.0           | 407.1  | 5.2%                             |
| 8 Tlalnepantla                  | 46,320             | 49,277           | 6.4%                    | 410  | 449.1           | 427.2  | 4.3%                             |
| 40 Tlaxcala                     | 19,568             | 14,969           | -23.5%                  | 89   | 91.8            | 87.3   | -1.7%                            |
| 43 Puebla                       | 29,833             | 29,417           | -1.4%                   | 230  | 260.7           | 248.0  | 7.9%                             |
| 48 Toluca                       | 42,235             | 35,596           | -15.7%                  | 471  | 429.9           | 408.9  | -13.2%                           |
| 57 Pachuca                      | 20,035             | 10,114           | -49.5%                  | 133  | 85.1            | 81.0   | -39.1%                           |
| <b>DR. Centro Metropolitano</b> | <b>345,159</b>     | <b>337,282</b>   | <b>-2.3%</b>            | <b>3,010.2</b>                             | <b>3,325.3</b>  | <b>3,163.1</b>   | <b>5.1%</b>                      |
| 30 Durango                      | 16,910             | 21,447           | 26.8%                   | 164  | 184.9           | 175.9  | 7.2%                             |
| 42 Monterrey                    | 44,688             | 55,053           | 23.2%                   | 513  | 531.6           | 505.7  | -1.4%                            |
| 47 Tampico                      | 17,250             | 15,889           | -7.9%                   | 171  | 133.9           | 127.4  | -25.7%                           |
| 49 Torreón                      | 23,921             | 34,236           | 43.1%                   | 196  | 251.0           | 238.8  | 21.7%                            |
| 52 Saltillo                     | 44,143             | 59,716           | 35.3%                   | 390  | 519.5           | 494.1  | 26.8%                            |
| <b>DR. Zona Noreste</b>         | <b>146,912</b>     | <b>186,342</b>   | <b>26.8%</b>            | <b>1,434.3</b>                             | <b>1,620.8</b>  | <b>1,541.8</b>   | <b>7.5%</b>                      |
| 31 Chihuahua                    | 64,598             | 81,776           | 26.6%                   | 583  | 666.7           | 634.2  | 8.8%                             |
| 32 Mexicali                     | 52,553             | 72,068           | 37.1%                   | 492  | 632.8           | 601.9  | 22.4%                            |
| 36 Hermosillo                   | 78,928             | 109,938          | 39.3%                   | 607  | 685.5           | 652.1  | 7.5%                             |
| 65 Culiacán                     | 34,292             | 43,536           | 27.0%                   | 244  | 273.6           | 260.2  | 6.7%                             |
| 69 Tijuana                      | 35,082             | 50,489           | 43.9%                   | 302  | 395.8           | 376.5  | 24.7%                            |
| <b>DR. Zona Norte</b>           | <b>265,453</b>     | <b>357,808</b>   | <b>34.8%</b>            | <b>2,226.8</b>                             | <b>2,654.3</b>  | <b>2,524.9</b>   | <b>13.4%</b>                     |
| 34 Morelia                      | 24,985             | 24,224           | -3.0%                   | 158  | 172.0           | 163.6  | 3.5%                             |
| 35 Guadalajara                  | 51,067             | 49,673           | -2.7%                   | 541  | 465.3           | 442.6  | -18.1%                           |
| 37 León                         | 38,901             | 45,388           | 16.7%                   | 365  | 389.6           | 370.6  | 1.6%                             |
| 45 Querétaro                    | 33,077             | 40,025           | 21.0%                   | 221  | 302.3           | 287.6  | 29.8%                            |
| 46 San Luis Potosí              | 39,338             | 50,576           | 28.6%                   | 380  | 397.3           | 377.9  | -0.5%                            |
| 54 Aguascalientes               | 27,321             | 41,702           | 52.6%                   | 189  | 245.1           | 233.2  | 23.2%                            |
| 61 Zacatecas                    | 13,104             | 11,026           | -15.9%                  | 101  | 101.1           | 96.2   | -4.6%                            |
| <b>DR. Zona Occidente</b>       | <b>227,793</b>     | <b>262,615</b>   | <b>15.3%</b>            | <b>1,954.7</b>                             | <b>2,072.6</b>  | <b>1,971.6</b>   | <b>0.9%</b>                      |
| 28 Manzanillo                   | 12,804             | 11,615           | -9.3%                   | 81   | 66.2            | 63.0   | -22.3%                           |
| 29 Pto. Vallarta                | 15,065             | 14,900           | -1.1%                   | 153  | 139.4           | 132.6  | -13.3%                           |
| 33 Acapulco                     | 25,710             | 14,989           | -41.7%                  | 167  | 176.9           | 168.3  | 0.6%                             |
| 38 Mazatlán                     | 23,406             | 25,538           | 9.1%                    | 101  | 111.6           | 106.2  | 5.2%                             |
| 44 Cuernavaca                   | 13,001             | 18,512           | 42.4%                   | 155  | 190.7           | 181.4  | 17.0%                            |
| 70 La Paz B.C.S.                | 39,072             | 22,508           | -42.4%                  | 237  | 148.1           | 140.8  | -40.5%                           |
| <b>DR. Pacífico</b>             | <b>129,058</b>     | <b>108,063</b>   | <b>-16.3%</b>           | <b>893.7</b>                               | <b>832.9</b>    | <b>792.3</b>   | <b>-11.3%</b>                    |
| 39 Mérida                       | 38,977             | 50,020           | 28.3%                   | 414  | 441.0           | 419.5  | 1.2%                             |
| 50 Veracruz                     | 28,211             | 35,078           | 24.3%                   | 222  | 260.4           | 247.7  | 11.7%                            |
| 51 Villahermosa                 | 23,848             | 22,813           | -4.3%                   | 209  | 213.2           | 202.8  | -3.1%                            |
| 56 Tuxtla Gutiérrez             | 24,448             | 13,191           | -46.0%                  | 239  | 126.8           | 120.7  | -49.6%                           |
| 59 Oaxaca                       | 23,689             | 22,698           | -4.2%                   | 91   | 100.3           | 95.4   | 5.4%                             |
| 60 Cancún                       | 37,999             | 51,199           | 34.7%                   | 438  | 553.4           | 526.4  | 20.2%                            |
| 64 Campeche                     | 13,319             | 16,631           | 24.9%                   | 146  | 153.0           | 145.6  | -0.5%                            |
| <b>DR. Zona Sureste</b>         | <b>190,491</b>     | <b>211,631</b>   | <b>11.1%</b>            | <b>1,759.7</b>                             | <b>1,848.2</b>  | <b>1,758.1</b>   | <b>-0.1%</b>                     |
| 99 Oficinas Centrales           | 795,434            | 399,356          | -49.8%                  | 2,736                                      | 2,053.7         | 1,953.6  | -28.6%                           |
| <b>Total Nacional</b>           | <b>2,100,300</b>   | <b>1,863,097</b> | <b>-11.3%</b>           | <b>14,015.2</b>                            | <b>14,407.8</b> | <b>13,705.4</b>  | <b>-2.2%</b>                     |

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Nota: El resultado abarca 10,616.55 millones de pesos de nuevos créditos netos de cancelaciones; 1,743.59 millones de créditos reinstalados y 2,021.45 millones de cartera reintegrada; y, con respecto al número, el total abarca 1,156,446 nuevos créditos, 307,957 reinstalados y 396,139 de cartera reintegrada. En el 2008 Oficinas Centrales incluye los movimientos de los CEBURES, mientras que los reinstalados se distribuyeron en cada una de las direcciones

Para deflactar el importe de 2008 a precios de 2007 se consideró el Índice Nacional de Precios al Consumidor del mes de diciembre 2007 y 2008, de donde resultó un factor de conversión

## 12.5. Ejercicio por Dirección (Número)

| Dirección                       | Ene           | Feb           | Mar            | Abr            | May            | Jun            | Jul           | Ago            | Sep            | Oct            | Nov            | Dic            | Total            |
|---------------------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| 3 Vallejo                       | 4,832         | 3,679         | 3,037          | 3,191          | 5,606          | 3,093          | 4,336         | 5,563          | 6,192          | 6,158          | 7,182          | 6,000          | 58,869           |
| 5 Portales                      | 3,637         | 2,751         | 2,092          | 2,259          | 5,333          | 2,284          | 2,885         | 3,798          | 3,844          | 4,281          | 4,709          | 4,403          | 42,276           |
| 6 Tacubaya                      | 1,564         | 1,035         | 884            | 888            | 3,384          | 1,007          | 1,328         | 1,725          | 1,702          | 1,796          | 2,205          | 1,729          | 19,247           |
| 7 Zaragoza                      | 3,189         | 2,404         | 1,827          | 2,176          | 3,561          | 2,016          | 2,433         | 3,265          | 3,282          | 3,710          | 4,116          | 3,474          | 35,453           |
| 8 Tlalnepantla                  | 3,863         | 2,697         | 2,107          | 2,366          | 4,223          | 2,223          | 2,904         | 3,702          | 3,882          | 4,214          | 4,060          | 3,611          | 39,852           |
| 40 Tlaxcala                     | 1,332         | 1,025         | 882            | 991            | 1,366          | 714            | 952           | 1,290          | 1,310          | 1,063          | 1,085          | 917            | 12,927           |
| 43 Puebla                       | 1,871         | 1,333         | 1,204          | 1,275          | 2,312          | 1,279          | 1,878         | 2,121          | 2,383          | 2,597          | 2,248          | 2,554          | 23,055           |
| 48 Toluca                       | 2,819         | 2,084         | 2,191          | 2,145          | 2,897          | 1,732          | 2,578         | 2,770          | 2,481          | 2,705          | 2,522          | 2,218          | 29,142           |
| 57 Pachuca                      | 1,081         | 897           | 636            | 543            | 725            | 308            | 583           | 787            | 736            | 657            | 787            | 539            | 8,279            |
| <b>DR. Centro Metropolitano</b> | <b>24,188</b> | <b>17,905</b> | <b>14,860</b>  | <b>15,834</b>  | <b>29,407</b>  | <b>14,656</b>  | <b>19,877</b> | <b>25,021</b>  | <b>25,812</b>  | <b>27,181</b>  | <b>28,914</b>  | <b>25,445</b>  | <b>269,100</b>   |
| 30 Durango                      | 1,653         | 1,308         | 1,246          | 1,447          | 1,569          | 1,170          | 1,622         | 1,660          | 1,625          | 1,633          | 1,284          | 1,492          | 17,709           |
| 42 Monterrey                    | 2,879         | 2,451         | 2,203          | 2,317          | 5,389          | 2,050          | 3,340         | 4,963          | 5,719          | 5,409          | 7,062          | 4,528          | 48,310           |
| 47 Tampico                      | 1,279         | 1,067         | 951            | 1,000          | 1,172          | 875            | 1,095         | 1,237          | 1,115          | 1,230          | 1,088          | 1,185          | 13,294           |
| 49 Torreón                      | 2,098         | 1,605         | 1,336          | 1,578          | 3,123          | 1,444          | 2,716         | 2,984          | 3,308          | 2,941          | 3,343          | 3,001          | 29,477           |
| 52 Saltillo                     | 3,767         | 2,838         | 2,710          | 2,768          | 6,765          | 2,658          | 3,317         | 4,604          | 4,715          | 5,687          | 6,028          | 5,086          | 50,943           |
| <b>DR. Zona Noreste</b>         | <b>11,676</b> | <b>9,269</b>  | <b>8,446</b>   | <b>9,110</b>   | <b>18,018</b>  | <b>8,197</b>   | <b>12,090</b> | <b>15,448</b>  | <b>16,482</b>  | <b>16,900</b>  | <b>18,805</b>  | <b>15,292</b>  | <b>159,733</b>   |
| 31 Chihuahua                    | 3,557         | 3,355         | 3,572          | 3,778          | 9,519          | 4,258          | 5,291         | 7,715          | 9,014          | 6,670          | 8,489          | 6,625          | 71,843           |
| 32 Mexicali                     | 3,849         | 3,304         | 2,964          | 3,627          | 7,552          | 3,644          | 4,884         | 5,582          | 6,410          | 6,074          | 7,682          | 5,734          | 61,306           |
| 36 Hermosillo                   | 6,242         | 5,668         | 4,867          | 5,440          | 9,712          | 4,636          | 8,239         | 8,881          | 8,383          | 9,036          | 9,884          | 10,589         | 91,577           |
| 65 Culiacán                     | 2,720         | 2,247         | 2,053          | 2,298          | 3,370          | 1,855          | 3,183         | 3,485          | 3,148          | 3,370          | 3,374          | 3,808          | 34,911           |
| 69 Tijuana                      | 2,608         | 2,569         | 2,189          | 2,808          | 5,071          | 2,685          | 3,641         | 3,716          | 4,257          | 3,679          | 4,234          | 3,783          | 41,240           |
| <b>DR. Zona Norte</b>           | <b>18,976</b> | <b>17,143</b> | <b>15,645</b>  | <b>17,951</b>  | <b>35,224</b>  | <b>17,078</b>  | <b>25,238</b> | <b>29,379</b>  | <b>31,212</b>  | <b>28,829</b>  | <b>33,663</b>  | <b>30,539</b>  | <b>300,877</b>   |
| 34 Morelia                      | 1,998         | 1,703         | 1,326          | 1,431          | 1,919          | 1,251          | 1,901         | 1,935          | 1,599          | 1,774          | 1,638          | 1,582          | 20,057           |
| 35 Guadalajara                  | 3,657         | 2,563         | 2,189          | 2,472          | 4,165          | 2,087          | 3,114         | 4,069          | 3,526          | 3,780          | 4,218          | 4,086          | 39,926           |
| 37 León                         | 3,614         | 2,389         | 2,213          | 2,117          | 3,756          | 2,091          | 2,906         | 3,835          | 3,689          | 3,737          | 3,728          | 3,269          | 37,344           |
| 45 Querétaro                    | 2,652         | 1,691         | 2,024          | 1,954          | 3,524          | 1,952          | 2,486         | 3,294          | 3,486          | 3,350          | 3,765          | 2,629          | 32,807           |
| 46 San Luis Potosí              | 3,570         | 2,306         | 2,283          | 2,377          | 5,112          | 2,378          | 3,308         | 4,543          | 4,095          | 4,130          | 4,799          | 5,221          | 44,122           |
| 54 Aguascalientes               | 2,434         | 1,860         | 1,730          | 2,045          | 3,312          | 1,873          | 2,698         | 3,040          | 3,358          | 3,890          | 3,998          | 3,898          | 34,136           |
| 61 Zacatecas                    | 676           | 517           | 473            | 621            | 861            | 519            | 719           | 878            | 809            | 901            | 966            | 686            | 8,626            |
| <b>DR. Zona Occidente</b>       | <b>18,601</b> | <b>13,029</b> | <b>12,238</b>  | <b>13,017</b>  | <b>22,649</b>  | <b>12,151</b>  | <b>17,132</b> | <b>21,594</b>  | <b>20,562</b>  | <b>21,562</b>  | <b>23,112</b>  | <b>21,371</b>  | <b>217,018</b>   |
| 28 Manzanillo                   | 937           | 703           | 558            | 590            | 788            | 461            | 771           | 943            | 683            | 950            | 815            | 781            | 8,980            |
| 29 Pto. Vallarta                | 983           | 822           | 617            | 766            | 1,000          | 769            | 1,059         | 1,145          | 937            | 1,091          | 986            | 936            | 11,111           |
| 33 Acapulco                     | 1,169         | 1,116         | 957            | 1,010          | 1,179          | 854            | 1,054         | 1,207          | 1,039          | 989            | 767            | 659            | 12,000           |
| 38 Mazatlán                     | 2,066         | 1,263         | 1,083          | 1,329          | 2,279          | 1,130          | 1,840         | 2,594          | 2,169          | 2,056          | 2,166          | 1,953          | 21,928           |
| 44 Cuernavaca                   | 1,004         | 1,068         | 1,023          | 1,145          | 1,416          | 1,146          | 1,304         | 1,276          | 1,214          | 1,308          | 1,207          | 1,007          | 14,118           |
| 70 La Paz B.C.S.                | 1,689         | 1,246         | 952            | 1,154          | 1,815          | 965            | 1,532         | 2,259          | 1,511          | 1,661          | 1,711          | 2,138          | 18,633           |
| <b>DR. Pacífico</b>             | <b>7,848</b>  | <b>6,218</b>  | <b>5,190</b>   | <b>5,994</b>   | <b>8,477</b>   | <b>5,325</b>   | <b>7,560</b>  | <b>9,424</b>   | <b>7,553</b>   | <b>8,055</b>   | <b>7,652</b>   | <b>7,474</b>   | <b>86,770</b>    |
| 39 Mérida                       | 3,212         | 2,427         | 2,468          | 2,740          | 4,424          | 2,396          | 3,125         | 4,002          | 4,352          | 3,755          | 4,469          | 4,404          | 41,774           |
| 50 Veracruz                     | 2,353         | 1,706         | 1,521          | 1,778          | 2,488          | 1,795          | 2,897         | 3,268          | 2,707          | 3,130          | 2,876          | 2,659          | 29,178           |
| 51 Villahermosa                 | 1,530         | 1,563         | 1,375          | 1,464          | 1,718          | 1,210          | 1,864         | 2,106          | 1,790          | 1,711          | 1,843          | 1,742          | 19,916           |
| 56 Tuxtla Gutiérrez             | 854           | 823           | 642            | 553            | 829            | 557            | 1,275         | 1,864          | 965            | 1,032          | 1,051          | 697            | 11,142           |
| 59 Oaxaca                       | 1,844         | 1,251         | 1,096          | 1,364          | 1,707          | 1,146          | 1,596         | 1,784          | 1,468          | 1,527          | 1,150          | 1,383          | 17,316           |
| 60 Cancún                       | 2,440         | 2,328         | 1,960          | 1,896          | 5,939          | 2,134          | 3,090         | 4,643          | 4,886          | 4,791          | 7,148          | 4,241          | 45,496           |
| 64 Campeche                     | 1,232         | 964           | 878            | 896            | 1,136          | 754            | 1,224         | 1,446          | 1,314          | 1,335          | 1,411          | 1,241          | 13,831           |
| <b>DR. Zona Sureste</b>         | <b>13,465</b> | <b>11,062</b> | <b>9,940</b>   | <b>10,691</b>  | <b>18,241</b>  | <b>9,992</b>   | <b>15,071</b> | <b>19,113</b>  | <b>17,482</b>  | <b>17,281</b>  | <b>19,948</b>  | <b>16,367</b>  | <b>178,653</b>   |
| 99 Oficinas Centrales           | 42            | 34            | 35,353         | 87,539         | 425            | 46,410         | 885           | 37,704         | 78,066         | 57             | 83,598         | 29,169         | 399,282          |
| <b>Total Nacional</b>           | <b>94,796</b> | <b>74,660</b> | <b>101,672</b> | <b>160,136</b> | <b>132,441</b> | <b>113,809</b> | <b>97,853</b> | <b>157,683</b> | <b>197,169</b> | <b>119,865</b> | <b>215,692</b> | <b>145,657</b> | <b>1,611,433</b> |

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Nota: El resultado abarca 904,782 nuevos créditos, 307,957 reinstalados y 396,139 de cartera reintegrada. En el 2008 Oficinas Centrales incluye los movimientos de los CEBURES, mientras que los reinstalados se distribuyeron en cada una de las direcciones

Para deflactar el importe del 2008 a precios del 2007 se consideró el Índice Nacional de Precios al Consumidor del mes de diciembre 2007 y 2008, de donde resultó un factor de conversión.

## 12.6. Ejercicio por Dirección (Monto)

(Millones de Pesos)

| Dirección                       | Ene          | Feb          | Mar          | Abr            | May          | Jun          | Jul          | Ago          | Sep          | Oct          | Nov            | Dic            | Total           |
|---------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|-----------------|
| 3 Vallejo                       | 46.7         | 40.0         | 32.6         | 34.5           | 51.7         | 31.3         | 43.4         | 49.0         | 53.7         | 52.7         | 59.8           | 50.7           | 546.2           |
| 5 Portales                      | 30.3         | 23.5         | 18.9         | 20.8           | 41.0         | 21.4         | 26.0         | 29.9         | 28.5         | 34.9         | 36.8           | 36.1           | 348.0           |
| 6 Tacubaya                      | 14.1         | 10.1         | 8.5          | 7.7            | 26.1         | 9.3          | 11.5         | 15.2         | 13.8         | 14.6         | 17.7           | 14.0           | 162.6           |
| 7 Zaragoza                      | 23.6         | 20.2         | 16.6         | 17.2           | 26.1         | 18.5         | 22.9         | 27.1         | 27.2         | 31.3         | 31.4           | 27.2           | 289.1           |
| 8 Tlalnepantla                  | 32.4         | 22.5         | 19.2         | 21.3           | 32.5         | 21.1         | 25.0         | 27.9         | 30.8         | 33.2         | 28.6           | 25.9           | 320.4           |
| 40 Tlaxcala                     | 6.8          | 5.2          | 4.5          | 5.0            | 7.1          | 4.7          | 6.3          | 7.0          | 7.2          | 6.1          | 5.5            | 5.5            | 71.0            |
| 43 Puebla                       | 14.6         | 12.4         | 10.6         | 11.0           | 17.1         | 11.0         | 14.1         | 13.9         | 15.9         | 17.6         | 14.5           | 18.6           | 171.3           |
| 48 Toluca                       | 28.8         | 21.2         | 21.5         | 21.3           | 25.2         | 16.4         | 23.5         | 24.6         | 22.0         | 24.2         | 23.1           | 20.6           | 272.4           |
| 57 Pachuca                      | 7.4          | 7.5          | 4.8          | 3.7            | 4.6          | 2.6          | 4.1          | 5.1          | 4.9          | 4.4          | 4.4            | 3.9            | 57.5            |
| <b>DR. Centro Metropolitano</b> | <b>204.7</b> | <b>162.5</b> | <b>137.1</b> | <b>142.4</b>   | <b>231.5</b> | <b>136.2</b> | <b>176.8</b> | <b>199.7</b> | <b>204.0</b> | <b>219.0</b> | <b>221.8</b>   | <b>202.6</b>   | <b>2,238.4</b>  |
| 30 Durango                      | 12.3         | 11.7         | 11.2         | 12.8           | 10.6         | 9.1          | 11.4         | 11.1         | 11.3         | 10.9         | 8.5            | 10.6           | 131.4           |
| 42 Monterrey                    | 28.5         | 27.5         | 22.8         | 22.1           | 41.5         | 20.0         | 26.9         | 36.8         | 42.8         | 39.5         | 50.3           | 32.8           | 391.4           |
| 47 Tampico                      | 11.2         | 9.5          | 7.5          | 7.7            | 7.8          | 7.1          | 7.5          | 8.2          | 7.3          | 7.3          | 6.2            | 6.7            | 94.1            |
| 49 Torreón                      | 14.5         | 11.8         | 10.3         | 10.7           | 19.5         | 9.8          | 19.6         | 18.6         | 20.6         | 19.3         | 21.4           | 18.4           | 194.4           |
| 52 Saltillo                     | 27.2         | 23.3         | 24.2         | 21.5           | 41.9         | 21.1         | 24.8         | 31.0         | 30.0         | 38.0         | 39.3           | 35.3           | 357.5           |
| <b>DR. Zona Noreste</b>         | <b>93.7</b>  | <b>83.8</b>  | <b>75.9</b>  | <b>74.9</b>    | <b>121.2</b> | <b>67.0</b>  | <b>90.1</b>  | <b>105.7</b> | <b>112.0</b> | <b>114.9</b> | <b>125.7</b>   | <b>103.9</b>   | <b>1,168.9</b>  |
| 31 Chihuahua                    | 28.6         | 27.8         | 30.3         | 31.4           | 59.5         | 34.8         | 38.7         | 48.8         | 54.1         | 41.8         | 49.4           | 39.3           | 484.5           |
| 32 Mexicali                     | 29.7         | 26.5         | 24.7         | 30.2           | 51.4         | 30.1         | 39.7         | 41.0         | 45.9         | 48.0         | 54.1           | 41.1           | 462.4           |
| 36 Hermosillo                   | 34.1         | 33.0         | 26.8         | 33.0           | 49.4         | 27.8         | 44.8         | 42.6         | 39.0         | 43.3         | 43.5           | 46.0           | 463.3           |
| 65 Culiacán                     | 15.1         | 13.2         | 11.2         | 12.8           | 17.0         | 10.0         | 17.6         | 17.2         | 15.9         | 18.0         | 17.6           | 19.5           | 185.0           |
| 69 Tijuana                      | 16.4         | 17.5         | 14.2         | 18.6           | 30.8         | 18.1         | 23.4         | 22.8         | 25.5         | 23.4         | 26.2           | 25.7           | 262.6           |
| <b>DR. Zona Norte</b>           | <b>123.9</b> | <b>117.9</b> | <b>107.2</b> | <b>126.0</b>   | <b>208.2</b> | <b>120.8</b> | <b>164.1</b> | <b>172.5</b> | <b>180.5</b> | <b>174.6</b> | <b>190.8</b>   | <b>171.5</b>   | <b>1,857.9</b>  |
| 34 Morelia                      | 11.5         | 9.4          | 7.9          | 8.3            | 12.0         | 7.9          | 12.2         | 11.5         | 9.7          | 11.1         | 10.4           | 10.0           | 121.9           |
| 35 Guadalajara                  | 29.3         | 23.6         | 19.0         | 20.6           | 28.8         | 16.4         | 22.9         | 27.7         | 23.2         | 27.3         | 29.0           | 26.4           | 294.1           |
| 37 León                         | 24.7         | 17.7         | 16.1         | 15.8           | 24.3         | 15.4         | 20.2         | 23.9         | 24.7         | 24.5         | 25.2           | 20.5           | 253.1           |
| 45 Querétaro                    | 17.6         | 12.0         | 14.5         | 13.8           | 21.2         | 14.1         | 17.6         | 20.4         | 22.5         | 21.4         | 22.8           | 17.0           | 215.0           |
| 46 San Luis Potosí              | 28.5         | 21.3         | 18.3         | 20.0           | 33.4         | 19.9         | 24.4         | 27.2         | 25.8         | 28.3         | 29.5           | 31.4           | 308.1           |
| 54 Aguascalientes               | 12.4         | 9.7          | 9.3          | 10.8           | 15.2         | 10.9         | 15.1         | 15.5         | 15.3         | 18.5         | 19.0           | 17.1           | 168.8           |
| 61 Zacatecas                    | 4.7          | 4.3          | 3.7          | 5.1            | 6.1          | 4.4          | 5.3          | 6.2          | 5.7          | 6.2          | 6.4            | 4.6            | 62.5            |
| <b>DR. Zona Occidente</b>       | <b>128.7</b> | <b>98.1</b>  | <b>88.8</b>  | <b>94.5</b>    | <b>141.0</b> | <b>88.9</b>  | <b>117.7</b> | <b>132.4</b> | <b>126.9</b> | <b>137.3</b> | <b>142.2</b>   | <b>127.0</b>   | <b>1,423.5</b>  |
| 28 Manzanillo                   | 4.2          | 3.7          | 3.0          | 3.5            | 4.5          | 2.3          | 3.9          | 4.7          | 3.8          | 4.4          | 3.9            | 3.8            | 45.8            |
| 29 Pto. Vallarta                | 9.5          | 7.3          | 5.9          | 6.7            | 7.8          | 5.9          | 7.4          | 7.6          | 6.7          | 7.6          | 6.8            | 6.8            | 86.0            |
| 33 Acapulco                     | 12.2         | 10.4         | 10.7         | 11.8           | 11.8         | 9.8          | 10.7         | 11.6         | 10.9         | 10.7         | 8.8            | 8.9            | 128.0           |
| 38 Mazatlán                     | 7.5          | 5.5          | 4.7          | 5.4            | 10.2         | 5.8          | 8.5          | 10.3         | 8.1          | 8.1          | 8.5            | 7.8            | 90.5            |
| 44 Cuernavaca                   | 11.9         | 11.3         | 10.8         | 10.2           | 11.8         | 10.2         | 10.6         | 11.0         | 10.3         | 10.6         | 9.6            | 7.0            | 125.2           |
| 70 La Paz B.C.S.                | 10.8         | 7.8          | 6.5          | 6.8            | 11.6         | 6.7          | 9.3          | 12.0         | 8.8          | 9.4          | 9.8            | 11.4           | 110.8           |
| <b>DR. Pacífico</b>             | <b>56.1</b>  | <b>46.0</b>  | <b>41.5</b>  | <b>44.4</b>    | <b>57.6</b>  | <b>40.7</b>  | <b>50.3</b>  | <b>57.3</b>  | <b>48.5</b>  | <b>50.7</b>  | <b>47.4</b>    | <b>45.6</b>    | <b>586.3</b>    |
| 39 Mérida                       | 24.7         | 19.9         | 19.8         | 21.9           | 31.8         | 20.0         | 24.0         | 29.0         | 32.6         | 27.7         | 31.0           | 29.8           | 312.2           |
| 50 Veracruz                     | 14.9         | 11.0         | 10.8         | 11.3           | 15.8         | 12.2         | 17.9         | 18.7         | 16.0         | 19.0         | 16.9           | 17.0           | 181.5           |
| 51 Villahermosa                 | 15.3         | 15.7         | 14.1         | 12.7           | 13.5         | 9.6          | 14.4         | 15.8         | 15.1         | 14.4         | 15.8           | 18.2           | 174.6           |
| 56 Tuxtla Gutiérrez             | 9.4          | 8.0          | 6.1          | 5.2            | 6.1          | 4.7          | 9.1          | 12.7         | 7.2          | 7.0          | 7.2            | 4.7            | 87.4            |
| 59 Oaxaca                       | 6.8          | 4.6          | 4.5          | 6.0            | 6.5          | 4.8          | 6.7          | 7.0          | 6.3          | 6.4          | 4.8            | 5.9            | 70.2            |
| 60 Cancún                       | 26.4         | 26.4         | 22.4         | 21.4           | 54.4         | 23.6         | 31.5         | 42.0         | 45.7         | 42.6         | 63.4           | 40.0           | 439.7           |
| 64 Campeche                     | 10.3         | 8.7          | 8.6          | 8.2            | 9.2          | 6.9          | 10.3         | 10.8         | 10.2         | 10.2         | 11.0           | 9.9            | 114.3           |
| <b>DR. Zona Sureste</b>         | <b>107.7</b> | <b>94.3</b>  | <b>86.3</b>  | <b>86.7</b>    | <b>137.3</b> | <b>81.8</b>  | <b>114.0</b> | <b>135.9</b> | <b>133.1</b> | <b>127.3</b> | <b>150.0</b>   | <b>125.6</b>   | <b>1,380.0</b>  |
| 99 Oficinas Centrales           | 0.5          | 0.2          | 248.9        | 542.3          | 4.0          | 105.7        | 7.6          | 55.1         | 194.6        | 0.4          | 344.3          | 548.7          | 2,052.5         |
| <b>Total Nacional</b>           | <b>715.5</b> | <b>602.9</b> | <b>785.8</b> | <b>1,111.2</b> | <b>900.8</b> | <b>641.1</b> | <b>720.6</b> | <b>858.5</b> | <b>999.5</b> | <b>824.3</b> | <b>1,222.2</b> | <b>1,325.0</b> | <b>10,707.4</b> |

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Nota: El resultado abarca 6,916.16 millones de pesos de nuevos créditos netos de cancelaciones; 1,743.59 millones de créditos reinstalados y 2,021.45 millones de cartera reintegrada. En el 2008 Oficinas Centrales incluye los movimientos de los CEBURES, mientras que los reinstalados se distribuyeron en cada una de las direcciones.



## 12.7. Financiamientos Canalizados por Entidad Federativa

| Entidad Federativa    | Número de Créditos Ejercidos |                  |                      | Importe de Créditos (millones de pesos) |                 |   |                            |
|-----------------------|------------------------------|------------------|----------------------|---|-----------------|---|----------------------------|
|                       | 2007                         | 2008             | Variación Porcentual | 2007 (1)                                | 2008            | Importe 2008 Deflactado a Precios de 2007 (2) | Variación Porcentual (2/1) |
| Aguascalientes        | 27,274                       | 34,136           | 25.2%                | 134.8                                   | 168.8           | 160.6   | 19.1%                      |
| Baja California       | 69,488                       | 102,546          | 47.6%                | 506.9                                   | 725.1           | 689.7   | 36.1%                      |
| Baja California Sur   | 30,560                       | 18,633           | -39.0%               | 166.7                                   | 110.8           | 105.4   | -36.8%                     |
| Campeche              | 13,057                       | 13,831           | 5.9%                 | 111.0                                   | 114.3           | 108.8   | -2.0%                      |
| Chiapas               | 18,750                       | 11,142           | -40.6%               | 149.7                                   | 87.4            | 83.1  | -44.5%                     |
| Chihuahua             | 53,088                       | 71,843           | 35.3%                | 384.0                                   | 484.5           | 460.9   | 20.0%                      |
| Coahuila              | 58,497                       | 80,420           | 37.5%                | 389.8                                   | 551.9           | 525.0   | 34.7%                      |
| Colima                | 9,105                        | 8,980            | -1.4%                | 50.3                                    | 45.8            | 43.6  | -13.4%                     |
| Distrito Federal 1/   | 849,932                      | 594,979          | -30.0%               | 3,664.6                                 | 3,718.8         | 3,537.5                                       | -3.5%                      |
| Durango               | 14,980                       | 17,709           | 18.2%                | 112.9                                   | 131.4           | 125.0   | 10.7%                      |
| Edo. de México        | 33,884                       | 29,142           | -14.0%               | 284.5                                   | 272.4           | 259.1   | -8.9%                      |
| Guanajuato            | 34,280                       | 37,344           | 8.9%                 | 226.2                                   | 253.1           | 240.7   | 6.4%                       |
| Guerrero              | 19,787                       | 12,000           | -39.4%               | 116.1                                   | 128.0           | 121.8   | 4.8%                       |
| Hidalgo               | 14,162                       | 8,279            | -41.5%               | 80.3                                    | 57.5            | 54.7  | -31.9%                     |
| Jalisco               | 49,339                       | 51,037           | 3.4%                 | 361.8                                   | 380.2           | 361.6   | 0.0%                       |
| Michoacán             | 22,612                       | 20,057           | -11.3%               | 117.2                                   | 121.9           | 115.9   | -1.1%                      |
| Morelos               | 9,674                        | 14,118           | 45.9%                | 91.5                                    | 125.2           | 119.1   | 30.2%                      |
| Nuevo León            | 41,875                       | 48,310           | 15.4%                | 363.4                                   | 391.4           | 372.3   | 2.4%                       |
| Oaxaca                | 18,136                       | 17,316           | -4.5%                | 64.6                                    | 70.2            | 66.8  | 3.5%                       |
| Puebla                | 22,916                       | 23,055           | 0.6%                 | 147.9                                   | 171.3           | 163.0   | 10.2%                      |
| Querétaro             | 27,322                       | 32,807           | 20.1%                | 146.6                                   | 215.0           | 204.5   | 39.5%                      |
| Quintana Roo          | 31,489                       | 45,496           | 44.5%                | 303.6                                   | 439.7           | 418.3   | 37.8%                      |
| San Luis Potosí       | 39,011                       | 44,122           | 13.1%                | 294.5                                   | 308.1           | 293.1   | -0.5%                      |
| Sinaloa               | 53,992                       | 56,839           | 5.3%                 | 247.9                                   | 275.5           | 262.1   | 5.7%                       |
| Sonora                | 72,628                       | 91,577           | 26.1%                | 398.9                                   | 463.3           | 440.7   | 10.5%                      |
| Tabasco               | 20,412                       | 19,916           | -2.4%                | 157.9                                   | 174.6           | 166.1   | 5.2%                       |
| Tamaulipas            | 15,506                       | 13,294           | -14.3%               | 113.3                                   | 94.1            | 89.6  | -20.9%                     |
| Tlaxcala              | 17,659                       | 12,927           | -26.8%               | 73.9                                    | 71.0            | 67.5  | -8.7%                      |
| Veracruz              | 25,109                       | 29,178           | 16.2%                | 148.1                                   | 181.5           | 172.7   | 16.6%                      |
| Yucatán               | 34,005                       | 41,774           | 22.8%                | 270.3                                   | 312.2           | 297.0   | 9.9%                       |
| Zacatecas             | 9,754                        | 8,626            | -11.6%               | 59.8                                    | 62.5            | 59.5  | -0.6%                      |
| <b>Total Nacional</b> | <b>1,758,283</b>             | <b>1,611,433</b> | <b>-8.4%</b>         | <b>9,738.9</b>                          | <b>10,707.4</b> | <b>10,185.4</b>                               | <b>4.6%</b>                |

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

1/ Incluye municipios del Estado de México considerados como Zona Metropolitana.

El resultado abarca 6,916.16 millones de pesos de nuevos créditos netos de cancelaciones; 1,743.59 millones de créditos reinstalados y 2,021.45 millones de cartera reintegrada; y, con respecto al número, el total abarca 904,782 nuevos créditos, 307,957 reinstalados y 396,139 de cartera reintegrada. En el 2008 Oficinas Centrales incluye los movimientos de los CEBURES, mientras que los reinstalados se distribuyeron en cada una de las direcciones.

Nota: Para deflactar el importe de 2008 a precios de 2007 se consideró el Índice Nacional de Precios al Consumidor del mes de diciembre 2007 y 2008, de donde resultó un factor de conversión

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

## 12.8. Personas Beneficiadas mediante el Crédito FONACOT

| Dirección                       | 2007             | 2008             | Variación Porcentual |
|---------------------------------|------------------|------------------|----------------------|
| 3 Vallejo                       | 153,407          | 181,787          | 18.5%                |
| 5 Portales                      | 237,339          | 253,137          | 6.7%                 |
| 6 Tacubaya                      | 70,021           | 82,762           | 18.2%                |
| 7 Zaragoza                      | 160,270          | 152,448          | -4.9%                |
| 8 Tlalnepantla                  | 158,756          | 171,364          | 7.9%                 |
| 40 Tlaxcala                     | 75,934           | 55,586           | -26.8%               |
| 43 Puebla                       | 98,539           | 99,137           | 0.6%                 |
| 48 Toluca                       | 145,701          | 125,311          | -14.0%               |
| 57 Pachuca                      | 60,897           | 35,600           | -41.5%               |
| <b>DR. Centro Metropolitano</b> | <b>1,160,862</b> | <b>1,157,130</b> | <b>-0.3%</b>         |
| 30 Durango                      | 180,063          | 207,733          | 15.4%                |
| 42 Monterrey                    | 64,414           | 76,149           | 18.2%                |
| 47 Tampico                      | 66,676           | 57,164           | -14.3%               |
| 49 Torreón                      | 98,212           | 126,751          | 29.1%                |
| 52 Saltillo                     | 153,325          | 219,055          | 42.9%                |
| <b>DR. Zona Noreste</b>         | <b>562,689</b>   | <b>686,852</b>   | <b>22.1%</b>         |
| 31 Chihuahua                    | 228,278          | 308,925          | 35.3%                |
| 32 Mexicali                     | 180,716          | 263,616          | 45.9%                |
| 36 Hermosillo                   | 312,300          | 393,781          | 26.1%                |
| 65 Culiacán                     | 139,471          | 150,117          | 7.6%                 |
| 69 Tijuana                      | 118,082          | 177,332          | 50.2%                |
| <b>DR. Zona Norte</b>           | <b>978,848</b>   | <b>1,293,771</b> | <b>32.2%</b>         |
| 34 Morelia                      | 167,326          | 171,682          | 2.6%                 |
| 35 Guadalajara                  | 97,232           | 86,245           | -11.3%               |
| 37 León                         | 147,404          | 160,579          | 8.9%                 |
| 45 Querétaro                    | 117,485          | 141,070          | 20.1%                |
| 46 San Luis Potosí              | 167,747          | 189,725          | 13.1%                |
| 54 Aguascalientes               | 117,278          | 146,785          | 25.2%                |
| 61 Zacatecas                    | 41,942           | 37,092           | -11.6%               |
| <b>DR. Zona Occidente</b>       | <b>856,414</b>   | <b>933,177</b>   | <b>9.0%</b>          |
| 28 Manzanillo                   | 44,832           | 47,777           | 6.6%                 |
| 29 Pto. Vallarta                | 85,084           | 51,600           | -39.4%               |
| 33 Acapulco                     | 39,152           | 38,614           | -1.4%                |
| 38 Mazatlán                     | 92,695           | 94,290           | 1.7%                 |
| 44 Cuernavaca                   | 41,598           | 60,707           | 45.9%                |
| 70 La Paz B.C.S.                | 131,408          | 80,122           | -39.0%               |
| <b>DR. Pacífico</b>             | <b>434,769</b>   | <b>373,111</b>   | <b>-14.2%</b>        |
| 39 Mérida                       | 146,222          | 179,628          | 22.8%                |
| 50 Veracruz                     | 107,969          | 125,465          | 16.2%                |
| 51 Villahermosa                 | 87,772           | 85,639           | -2.4%                |
| 56 Tuxtla Gutiérrez             | 80,625           | 47,911           | -40.6%               |
| 59 Oaxaca                       | 77,985           | 74,459           | -4.5%                |
| 60 Cancún                       | 135,403          | 195,633          | 44.5%                |
| 64 Campeche                     | 56,145           | 59,473           | 5.9%                 |
| <b>DR. Zona Sureste</b>         | <b>692,119</b>   | <b>768,208</b>   | <b>11.0%</b>         |
| 99 Oficinas Centrales           | 2,874,916        | 1,716,913        | -40.3%               |
| <b>Total Nacional</b>           | <b>7,560,617</b> | <b>6,929,162</b> | <b>-8.4%</b>         |

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Nota: Se considera sobre una base de 4.3 miembros, incluyendo al trabajador y su familia.

En el 2008 Oficinas Centrales incluye los movimientos de los CEBURES, mientras que los reinstalados se distribuyeron en cada una de las direcciones.

## 12.9. Centros de Trabajo Afiliados y con Emisión

| Dirección                       | Centros de Trabajo Afiliados |               | Variación Absoluta | Centros de Trabajo con Emisión |               | Variación Absoluta |
|---------------------------------|------------------------------|---------------|--------------------|--------------------------------|---------------|--------------------|
|                                 | 2007                         | 2008          |                    | 2007                           | 2008          |                    |
| 3 Vallejo                       | 2,387                        | 2,636         | 249                | 964                            | 1,070         | 106                |
| 5 Portales                      | 2,263                        | 2,458         | 195                | 1,131                          | 1,223         | 92                 |
| 6 Tacubaya                      | 3,010                        | 3,032         | 22                 | 1,260                          | 1,289         | 29                 |
| 7 Zaragoza                      | 1,141                        | 1,281         | 140                | 641                            | 692           | 51                 |
| 8 Tlalnepantla                  | 2,801                        | 3,144         | 343                | 1,067                          | 1,293         | 226                |
| 40 Tlaxcala                     | 229                          | 251           | 22                 | 187                            | 194           | 7                  |
| 43 Puebla                       | 980                          | 1,053         | 73                 | 517                            | 568           | 51                 |
| 48 Toluca                       | 795                          | 874           | 79                 | 499                            | 547           | 48                 |
| 57 Pachuca                      | 510                          | 589           | 79                 | 281                            | 327           | 46                 |
| <b>DR. Centro Metropolitano</b> | <b>14,116</b>                | <b>15,318</b> | <b>1,202</b>       | <b>6,547</b>                   | <b>7,203</b>  | <b>656</b>         |
| 30 Durango                      | 402                          | 498           | 96                 | 214                            | 264           | 50                 |
| 42 Monterrey                    | 1,690                        | 2,065         | 375                | 880                            | 990           | 110                |
| 47 Tampico                      | 642                          | 761           | 119                | 391                            | 481           | 90                 |
| 49 Torreón                      | 1,002                        | 1,103         | 101                | 515                            | 646           | 131                |
| 52 Saltillo                     | 520                          | 936           | 416                | 500                            | 761           | 261                |
| <b>DR. Zona Noreste</b>         | <b>4,256</b>                 | <b>5,363</b>  | <b>1,107</b>       | <b>2,500</b>                   | <b>3,142</b>  | <b>642</b>         |
| 31 Chihuahua                    | 776                          | 1,146         | 370                | 571                            | 905           | 334                |
| 32 Mexicali                     | 759                          | 892           | 133                | 554                            | 688           | 134                |
| 36 Hermosillo                   | 1,328                        | 1,500         | 172                | 925                            | 1,054         | 129                |
| 65 Culiacán                     | 1,085                        | 1,239         | 154                | 588                            | 711           | 123                |
| 69 Tijuana                      | 889                          | 889           | 0                  | 533                            | 520           | -13                |
| <b>DR. Zona Norte</b>           | <b>4,837</b>                 | <b>5,666</b>  | <b>829</b>         | <b>3,171</b>                   | <b>3,878</b>  | <b>707</b>         |
| 34 Morelia                      | 767                          | 847           | 80                 | 451                            | 480           | 29                 |
| 35 Guadalajara                  | 2,219                        | 2,470         | 251                | 1,034                          | 1,202         | 168                |
| 37 León                         | 1,628                        | 1,718         | 90                 | 830                            | 889           | 59                 |
| 45 Querétaro                    | 876                          | 940           | 64                 | 456                            | 504           | 48                 |
| 46 San Luis Potosí              | 1,085                        | 1,370         | 285                | 750                            | 1,006         | 256                |
| 54 Aguascalientes               | 527                          | 629           | 102                | 396                            | 440           | 44                 |
| 61 Zacatecas                    | 329                          | 383           | 54                 | 214                            | 248           | 34                 |
| <b>DR. Zona Occidente</b>       | <b>7,431</b>                 | <b>8,357</b>  | <b>926</b>         | <b>4,131</b>                   | <b>4,769</b>  | <b>638</b>         |
| 28 Manzanillo                   | 449                          | 469           | 20                 | 207                            | 229           | 22                 |
| 29 Pto. Vallarta                | 459                          | 509           | 50                 | 271                            | 319           | 48                 |
| 33 Acapulco                     | 321                          | 340           | 19                 | 228                            | 227           | -1                 |
| 38 Mazatlán                     | 496                          | 522           | 26                 | 303                            | 319           | 16                 |
| 44 Cuernavaca                   | 497                          | 588           | 91                 | 302                            | 357           | 55                 |
| 70 La Paz B.C.S.                | 477                          | 519           | 42                 | 336                            | 377           | 41                 |
| <b>DR. Pacífico</b>             | <b>2,699</b>                 | <b>2,947</b>  | <b>248</b>         | <b>1,647</b>                   | <b>1,828</b>  | <b>181</b>         |
| 39 Mérida                       | 1,567                        | 1,921         | 354                | 864                            | 986           | 122                |
| 50 Veracruz                     | 1,106                        | 1,265         | 159                | 682                            | 741           | 59                 |
| 51 Villahermosa                 | 667                          | 715           | 48                 | 375                            | 401           | 26                 |
| 56 Tuxtla Gutiérrez             | 934                          | 958           | 24                 | 440                            | 466           | 26                 |
| 59 Oaxaca                       | 543                          | 586           | 43                 | 267                            | 295           | 28                 |
| 60 Cancún                       | 995                          | 1,042         | 47                 | 709                            | 763           | 54                 |
| 64 Campeche                     | 466                          | 481           | 15                 | 296                            | 324           | 28                 |
| <b>DR. Zona Sureste</b>         | <b>6,278</b>                 | <b>6,968</b>  | <b>690</b>         | <b>3,633</b>                   | <b>3,976</b>  | <b>343</b>         |
| 99 Oficinas Centrales           | 7,158                        | 6,737         | -421               |                                |               |                    |
| <b>Total Nacional</b>           | <b>46,775</b>                | <b>51,356</b> | <b>4,581</b>       | <b>21,629</b>                  | <b>24,796</b> | <b>3,167</b>       |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

## 12.10. Establecimientos Comerciales Afiliados y con Emisión

| Dirección                       | Establecimientos Comerciales Afiliados |               | Variación Absoluta | Establecimientos Comerciales con Emisión |               | Variación Absoluta |
|---------------------------------|--|---------------|--------------------|--|---------------|--------------------|
|                                 | 2007                                   | 2008          |                    | 2007                                     | 2008          |                    |
| 3 Vallejo                       | 710                                    | 773           | 63                 | 295                                      | 322           | 27                 |
| 5 Portales                      | 655                                    | 773           | 118                | 255                                      | 298           | 43                 |
| 6 Tacubaya                      | 860                                    | 959           | 99                 | 297                                      | 311           | 14                 |
| 7 Zaragoza                      | 515                                    | 541           | 26                 | 221                                      | 251           | 30                 |
| 8 Tlalnepantla                  | 546                                    | 1,040         | 494                | 280                                      | 337           | 57                 |
| 40 Tlaxcala                     | 214                                    | 241           | 27                 | 132                                      | 139           | 7                  |
| 43 Puebla                       | 529                                    | 579           | 50                 | 213                                      | 245           | 32                 |
| 48 Toluca                       | 458                                    | 481           | 23                 | 222                                      | 237           | 15                 |
| 57 Pachuca                      | 188                                    | 214           | 26                 | 75                                       | 80            | 5                  |
| <b>DR. Centro Metropolitano</b> | <b>4,675</b>                           | <b>5,601</b>  | <b>926</b>         | <b>1,990</b>                             | <b>2,220</b>  | <b>230</b>         |
| 30 Durango                      | 268                                    | 302           | 34                 | 161                                      | 163           | 2                  |
| 42 Monterrey                    | 1,246                                  | 1,293         | 47                 | 383                                      | 389           | 6                  |
| 47 Tampico                      | 328                                    | 348           | 20                 | 191                                      | 201           | 10                 |
| 49 Torreón                      | 368                                    | 629           | 261                | 203                                      | 231           | 28                 |
| 52 Saltillo                     | 328                                    | 382           | 54                 | 231                                      | 242           | 11                 |
| <b>DR. Zona Noreste</b>         | <b>2,538</b>                           | <b>2,954</b>  | <b>416</b>         | <b>1,169</b>                             | <b>1,226</b>  | <b>57</b>          |
| 31 Chihuahua                    | 790                                    | 927           | 137                | 422                                      | 494           | 72                 |
| 32 Mexicali                     | 466                                    | 535           | 69                 | 270                                      | 320           | 50                 |
| 36 Hermosillo                   | 754                                    | 838           | 84                 | 489                                      | 521           | 32                 |
| 65 Culiacán                     | 868                                    | 923           | 55                 | 394                                      | 422           | 28                 |
| 69 Tijuana                      | 504                                    | 564           | 60                 | 247                                      | 258           | 11                 |
| <b>DR. Zona Norte</b>           | <b>3,382</b>                           | <b>3,787</b>  | <b>405</b>         | <b>1,822</b>                             | <b>2,015</b>  | <b>193</b>         |
| 34 Morelia                      | 503                                    | 580           | 77                 | 259                                      | 265           | 6                  |
| 35 Guadalajara                  | 1,440                                  | 1,487         | 47                 | 400                                      | 391           | -9                 |
| 37 León                         | 740                                    | 809           | 69                 | 316                                      | 330           | 14                 |
| 45 Querétaro                    | 411                                    | 487           | 76                 | 185                                      | 188           | 3                  |
| 46 San Luis Potosí              | 584                                    | 636           | 52                 | 310                                      | 310           | 0                  |
| 54 Aguascalientes               | 402                                    | 537           | 135                | 226                                      | 247           | 21                 |
| 61 Zacatecas                    | 290                                    | 316           | 26                 | 148                                      | 145           | -3                 |
| <b>DR. Zona Occidente</b>       | <b>4,370</b>                           | <b>4,852</b>  | <b>482</b>         | <b>1,844</b>                             | <b>1,876</b>  | <b>32</b>          |
| 28 Manzanillo                   | 266                                    | 288           | 22                 | 163                                      | 163           | 0                  |
| 29 Pto. Vallarta                | 287                                    | 313           | 26                 | 169                                      | 175           | 6                  |
| 33 Acapulco                     | 316                                    | 324           | 8                  | 125                                      | 123           | -2                 |
| 38 Mazatlán                     | 342                                    | 380           | 38                 | 234                                      | 239           | 5                  |
| 44 Cuernavaca                   | 231                                    | 283           | 52                 | 104                                      | 132           | 28                 |
| 70 La Paz B.C.S.                | 309                                    | 322           | 13                 | 175                                      | 160           | -15                |
| <b>DR. Pacífico</b>             | <b>1,751</b>                           | <b>1,910</b>  | <b>159</b>         | <b>970</b>                               | <b>992</b>    | <b>22</b>          |
| 39 Mérida                       | 802                                    | 855           | 53                 | 400                                      | 415           | 15                 |
| 50 Veracruz                     | 838                                    | 930           | 92                 | 264                                      | 300           | 36                 |
| 51 Villahermosa                 | 306                                    | 320           | 14                 | 180                                      | 164           | -16                |
| 56 Tuxtla Gutiérrez             | 512                                    | 375           | -137               | 205                                      | 182           | -23                |
| 59 Oaxaca                       | 380                                    | 403           | 23                 | 193                                      | 190           | -3                 |
| 60 Cancún                       | 372                                    | 418           | 46                 | 229                                      | 242           | 13                 |
| 64 Campeche                     | 249                                    | 284           | 35                 | 148                                      | 157           | 9                  |
| <b>DR. Zona Sureste</b>         | <b>3,459</b>                           | <b>3,585</b>  | <b>126</b>         | <b>1,619</b>                             | <b>1,650</b>  | <b>31</b>          |
| 99 Oficinas Centrales           | 182                                    | 174           | -8                 | 96                                       | 92            | -4                 |
| <b>Total Nacional</b>           | <b>20,357</b>                          | <b>22,863</b> | <b>2,506</b>       | <b>9,510</b>                             | <b>10,071</b> | <b>561</b>         |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

## 12.11. Artículos Financiados

| Líneas de Artículos y Servicios          | Artículos        |                  | % de Crecimiento | Importe (millones de pesos) |                 | Importe 2008 Deflactado a Precios de 2007 (2) | Variación Porcentual (2/1) |
|--|------------------|------------------|------------------|-----------------------------|-----------------|---|----------------------------|
|  | 2007 (*)         | 2008             |                  | 2007 (1)                    | 2008            |   |                            |
| Muebles                                  | 448,592          | 357,455          | -20.3%           | 1,853.2                     | 1,902.2         | 1,809.5                                       | -2.4%                      |
| Electrónica                              | 427,925          | 302,082          | -29.4%           | 1,348.7                     | 1,234.4         | 1,174.3                                       | -12.9%                     |
| Materiales                               | 399,296          | 377,968          | -5.3%            | 1,844.4                     | 2,048.8         | 1,948.9                                       | 5.7%                       |
| Línea blanca                             | 310,362          | 283,638          | -8.6%            | 1,177.3                     | 1,335.8         | 1,270.6                                       | 7.9%                       |
| Ropa y calzado                           | 168,752          | 160,396          | -5.0%            | 295.2                       | 314.8           | 299.4   | 1.4%                       |
| Productos IMEVI                          | 121,030          | 112,397          | -7.1%            | 958.1                       | 1,128.0         | 1,073.0                                       | 12.0%                      |
| Enseres menores para el hogar            | 102,319          | 102,871          | 0.5%             | 97.6                        | 137.2           | 130.6   | 33.8%                      |
| Equipos de cómputo                       | 90,707           | 181,540          | 100.1%           | 470.0                       | 916.7           | 872.0   | 85.5%                      |
| Vehículos menores                        | 53,548           | 15,626           | -70.8%           | 363.6                       | 83.0            | 78.9  | -78.3%                     |
| Refacciones automotrices                 | 44,442           | 48,380           | 8.9%             | 137.0                       | 156.3           | 148.7   | 8.5%                       |
| Servicios turísticos                     | 30,969           | 25,160           | -18.8%           | 205.8                       | 211.0           | 200.7   | -2.4%                      |
| Juguetería                               | 16,132           | 16,492           | 2.2%             | 22.0                        | 30.7            | 29.2  | 32.4%                      |
| Vehículos automotores                    | 21,229           | 41,047           | 93.4%            | 590.7                       | 942.4           | 896.5   | 51.8%                      |
| Servicios automotrices                   | 12,714           | 14,339           | 12.8%            | 43.1                        | 55.6            | 52.9  | 22.9%                      |
| Aparatos auditivos y ópticos             | 11,344           | 11,911           | 5.0%             | 23.6                        | 28.0            | 26.7  | 13.1%                      |
| Productos y servicios de salud           | 10,820           | 9,976            | -7.8%            | 62.4                        | 68.8            | 65.4  | 4.9%                       |
| Herramientas                             | 8,724            | 8,501            | -2.6%            | 18.6                        | 18.8            | 17.9  | -3.5%                      |
| Artículos escolares                      | 13,739           | 18,266           | 32.9%            | 20.6                        | 37.6            | 35.7  | 73.3%                      |
| Artículos para bebé                      | 5,870            | 5,898            | 0.5%             | 8.8                         | 10.7            | 10.2  | 16.3%                      |
| Blancos                                  | 2,815            | 3,183            | 13.1%            | 2.2                         | 3.6             | 3.5   | 59.3%                      |
| Instrumentos musicales                   | 2,443            | 2,573            | 5.3%             | 10.8                        | 13.2            | 12.6  | 16.7%                      |
| Equipo deportivo                         | 1,696            | 2,233            | 31.7%            | 3.5                         | 7.8             | 7.4   | 115.2%                     |
| Capacitación y formación educativa       | 1,077            | 1,362            | 26.4%            | 8.2                         | 13.8            | 13.1  | 59.9%                      |
| Servicio funerario                       | 586              | 456              | -22.2%           | 4.6                         | 4.3             | 4.1   | -9.6%                      |
| Maquinaria menor                         | 486              | 690              | 42.0%            | 1.4                         | 2.7             | 2.6   | 83.7%                      |
| Seguros                                  | 298              | 146              | -51.0%           | 1.1                         | 0.4             | 0.4   | -62.2%                     |
| Aparatos de rehabilitación y ortopédicos | 247              | 259              | 4.9%             | 0.5                         | 0.7             | 0.6   | 15.7%                      |
| Servicios notariales                     | 56               | 149              | 167.2%           | 0.5                         | 1.0             | 0.9   | 75.4%                      |
| Ganado y servicio de veterinaria         | 27               | 41               | 51.3%            | 0.6                         | 0.7             | 0.7   | 10.9%                      |
| <b>Total Nacional</b>                    | <b>2,308,245</b> | <b>2,105,035</b> | <b>-8.8%</b>     | <b>9,573.8</b>              | <b>10,709.0</b> | <b>10,186.9</b>                               | <b>6.4%</b>                |

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

(\*) Información estadística de acuerdo con estimaciones del Instituto.

Nota: Para deflactar el importe de 2008 a precios de 2007 se consideró el Índice Nacional de Precios al Consumidor del mes de diciembre 2007 y 2008, de donde resultó un factor de conversión. En el 2008 Oficinas Centrales incluye los movimientos de los CEBURES, mientras que los reinstalados se distribuyeron en cada una de las direcciones.

## 12.12. Calendario de Auditorías de Calidad y Revisiones Operativas

### AUDITORÍAS INTERNAS

| No. | Zona                 | Oficina Auditada               | Fecha            |
|-----|----------------------|--------------------------------|------------------|
| 1   | Norte                | Dirección Regional Chihuahua   | 7 y 8-abril-08   |
| 2   | Occidente            | Dirección Estatal Morelia      | 7 y 8-abril-08   |
| 3   | Occidente            | Representación Celaya          | 9-abril-08       |
| 4   | Norte                | Dirección Estatal Hermosillo   | 9 y 10-abril-08  |
| 5   | Norte                | Representación Ciudad Obregón  | 11-abril-08      |
| 6   | Occidente            | Dirección Estatal Querétaro    | 10 y 11-abril-08 |
| 7   | Noreste              | Dirección Estatal Saltillo     | 14 y 15-abril-08 |
| 8   | Occidente            | Dirección Regional Guadalajara | 14 y 15-abril-08 |
| 9   | Noreste              | Representación Monclova        | 16-abril-08      |
| 10  | Pacífico             | Representación Colima          | 16 y 17-abril-08 |
| 11  | Noreste              | Dirección Regional Monterrey   | 17 y 18-abril-08 |
| 12  | Pacífico             | Dirección Estatal Manzanillo   | 18 - abril - 08  |
| 13  | Centro Metropolitana | Dirección de Plaza Portales    | 21-abril-08      |
| 14  | Centro Metropolitana | Dirección Estatal Puebla       | 22 y 23-abril-08 |
| 15  | Pacífico             | Dirección Estatal Cuernavaca   | 22 y 23-abril-08 |
| 16  | Sureste              | Dirección Estatal Oaxaca       | 24-abril - 08    |
| 17  | Sureste              | Dirección de Plaza Cancún      | 24 y 25-abril-08 |
| 18  | Oficinas Centrales   | Oficinas Centrales             | 28 - 30 abril-08 |
| 19  | Metropolitana        | Dirección Regional Vallejo     | 14-mayo-08       |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

### AUDITORÍAS EXTERNAS

| No. | Zona               | Oficina Auditada             | Fecha           |
|-----|--------------------|------------------------------|-----------------|
| 1   | Noreste            | Dirección Estatal Hermosillo | 23 - junio - 08 |
| 2   | Pacífico           | Dirección Estatal Manzanillo | 23 - junio - 08 |
| 3   | Noreste            | Dirección Regional Monterrey | 24 - junio - 08 |
| 4   | Occidente          | Dirección Estatal Morelia    | 24 - junio - 08 |
| 5   | Pacífico           | Dirección Estatal Cuernavaca | 25 - junio - 08 |
| 6   | Sureste            | Dirección de Plaza Cancún    | 25 - junio - 08 |
| 7   | Oficinas Centrales | Oficinas Centrales           | 26 - junio - 08 |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

### REVISIONES OPERATIVAS

| No. | Zona          | Oficina         | Fecha                 |
|-----|---------------|-----------------|-----------------------|
| 1   | Occidente     | Morelia         | 18 y 19-Agosto-08     |
| 2   | Occidente     | León            | 19 y 20-Agosto-08     |
| 3   | Centro        | Toluca          | 20 y 21-Agosto-08     |
| 4   | Occidente     | Querétaro       | 21 y 22-Agosto-08     |
| 5   | Occidente     | Zacatecas       | 25 y 26-Agosto-08     |
| 6   | Noreste       | Saltillo        | 26 y 27-Agosto-08     |
| 7   | Noreste       | San Luis Potosí | 27 y 28-Agosto-08     |
| 8   | Noreste       | Monterrey       | 28 y 29-Agosto-08     |
| 9   | Noreste       | Durango         | 1 y 2-Septiembre-08   |
| 10  | Pacífico      | Acapulco        | 2 y 3-Septiembre-08   |
| 11  | Noreste       | Torreón         | 3 y 4-Septiembre-08   |
| 12  | Pacífico      | Cuernavaca      | 4 y 5-Septiembre-08   |
| 13  | Sureste       | Mérida          | 8 y 9-Septiembre-08   |
| 14  | Metropolitana | Portales        | 9 y 10-Septiembre-08  |
| 15  | Sureste       | Campeche        | 10 y 11-Septiembre-08 |
| 16  | Noreste       | Tampico         | 11 y 12-Septiembre-08 |
| 17  | Metropolitana | Zaragoza        | 15 y 17-Septiembre-08 |
| 18  | Metropolitana | Vallejo         | 15 y 17-Septiembre-08 |
| 19  | Occidente     | Guadalajara     | 18 y 19-Septiembre-08 |
| 20  | Sureste       | Cancún          | 18 y 19-Septiembre-08 |
| 21  | Sureste       | Tuxtla G.       | 22 y 23-Septiembre-08 |
| 22  | Norte         | Tijuana         | 23 y 24-Septiembre-08 |
| 23  | Metropolitana | Tacubaya        | 24 y 25-Septiembre-08 |
| 24  | Pacífico      | La Paz          | 25 y 26-Septiembre-08 |
| 25  | Centro        | Pachuca         | 29-Septiembre-08      |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

### 12.13. Indicadores Institucionales

#### PROGRAMA DE PLANEACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES Y METAS PRESIDENCIALES E INSTITUCIONALES 2008

| Indicador<br>Unidad de Medida |   |                    | Meta Anual 2008 * |           |           | 2008       |
|-------------------------------|---|--------------------|-------------------|-----------|-----------|------------|
|                               |   |                    | 100%              | 70%       | 63%       |            |
| 1                             | Número de Créditos Otorgados                      | Número de Créditos | 3,300,000         | 2,310,000 | 2,079,000 | 1,611,443  |
| 2                             | Importe Total de los Créditos Ejercidos           | Millones de pesos  | 13,405            | 9,384     | 8,445     | 10,707,439 |
| 3                             | Productividad por Empleado (Créditos Autorizados) | Número de Créditos | 3,792             | 2,654     | 2,389     | 2,100      |
| 4                             | Monto Subastado de CEBURES                        | Millones de pesos  | 9,800             | 6,860     | 6,174     | 11,002     |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

#### INDICADORES PROGRAMÁTICOS

| Indicador | Descripción   | Unidad de Medida  | Cantidad Anual Programada | Cantidad Realizada |
|-----------|---|---|---------------------------|--------------------|
| E009      | Créditos Ejercidos                                      | Créditos Ejercidos                                      | 2,310,000                 | 1,611,433          |
| E009      | Créditos Autorizados por empleado del Instituto FONACOT | Créditos autorizados por empleado del Instituto FONACOT | 2,650                     | 2,100              |
| E009      | Monto de Crédito Otorgado                               | Millones de Pesos                                       | 9,384                     | 10,707             |
| E009      | Trabajadores Afiliados                                  | Trabajadores Afiliados                                  | 286,135                   | 332,761            |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Nota: Para los dos cuadros anteriores, el resultado abarca 6,916.16 millones de pesos de nuevos créditos netos de cancelaciones; 1,743.59 millones de créditos reinstalados y 2,021.45 millones de cartera reintegrada; y, con respecto al número, el total abarca 904,782 nuevos créditos, 307,957 reinstalados y 396,139 de cartera reintegrada.

#### INDICADORES DE GESTIÓN



| Indicador | Descripción   | Objetivo   | Unidad de medida                   | Ene     |         |         |         |        |         |         |         |         |         |         |         | Feb |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Mar |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Abr |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | May |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Jun |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Jul |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Ago |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Sep |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Oct |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Nov |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dic |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------|---|--|------------------------------------|---------|---------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|           |   |  |                                    | Ene     | Feb     | Mar     | Abr     | May    | Jun     | Jul     | Ago     | Sep     | Oct     | Nov     | Dic     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| O1        | Créditos Autorizados Promedio por Empleado                              | Evaluar el desempeño del factor humano del Instituto FONACOT.  | Créditos autorizados por empleados | 2,380   | 2,353   | 2,338   | 2,388   | 2,411  | 2,367   | 2,369   | 2,434   | 2,519   | 2,541   | 2,407   | 2,100   |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| O2        | Recuperación de Cartera   | Conocer el cumplimiento de recuperación de la cartera en emisión.  | Porcentaje                         | 93.26%  | 91.36%  | 91.68%  | 94.34%  | 94.15% | 94.57%  | 97.55%  | 95.07%  | 95.71%  | 93.65%  | 94.17%  | 91.67%  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| O3        | Afiliación de Centros de Trabajo  | Ampliar la cobertura de Centros de Trabajo afiliados.  | Porcentaje                         | 69.87%  | 72.53%  | 144.00% | 81.87%  | 66.67% | 113.87% | 249.07% | 281.60% | 373.87% | 140.27% | 111.47% | 69.87%  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| O4        | Recuperación de Cartera Cedida a despachos externos de cobranza         | Medir la eficacia en la recuperación de la cartera cedida por parte de los despachos externos de cobranza.   | Porcentaje                         | 1.58%   | 1.75%   | 1.34%   | 1.34%   | 1.27%  | 1.41%   | 3.15%   | 3.68%   | 2.92%   |         |         |         |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| F5        | Índice de Cartera Vencida   | Conocer el porcentaje de cartera vencida respecto a la cartera total, a fin de implementar acciones que permitan controlar el crecimiento de la cartera vencida. | Porcentaje                         | 4.15%   | 4.13%   | 4.15%   | 4.80%   | 4.23%  | 4.21%   | 4.08%   | 3.98%   | 5.29%   |         |         |         |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| F6        | Ahorro en el Costo de Fondo   | Evaluar la sobretasa obtenida en la captación de recursos del Instituto FONACOT, a través de pasivos bancarios y bursátiles.                                     | Puntos base de sobretasa           | 80      | 56      | 35      | 36      | 33     | 22      | 13      | 9       | 0       | -7      | -9      | -10     |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A7        | Cumplimiento del Programa de Capacitación                               | Seguimiento sobre el programa de capacitación institucional.   | Porcentaje                         | 166.67% | 111.11% | 104.35% | 126.67% | 30.00% | 48.57%  | 52.00%  | 77.50%  | 76.67%  | 244.00% | 95.00%  | 180.00% |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A8        | Eficiencia del Centro de Atención de Mantenimiento de las instalaciones | Otorgar un servicio eficiente y de calidad en el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes propios y de las instalaciones del Instituto FONACOT.       | Porcentaje                         | 97.95%  | 100.00% | 100.00% | 99.33%  | 98.71% | 96.55%  | 99.30%  | 99.30%  | 98.33%  | 97.78%  | 97.01%  | 98.11%  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Nota: Debido al cierre de año, aún no se cuenta con la información de los indicadores operativos O2, O4 y financieros F5 y F6.

Nota: El resultado real de créditos autorizados es de 1,156,446 créditos, 307,957 reinstalados y 396,139 de cartera reintegrada.

**INDICADOR DE SEGUIMIENTO DE TRANSPARENCIA**

|    |  |  |     |  | <b>COMISIÓN INTERSECRETARIAL PARA LA TRANSPARENCIA<br/>Y EL COMBATE A LA CORRUPCIÓN</b> |  |   |  |  |
|---|--|--|-----|--|---|--|---|--|--|
| PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2008   |  |  |     |  |   |  |   |  |  |
| FORMATO DE SEGUIMIENTO Y AVANCE   |  |  |     |  |   |  |   |  |  |
| CÁLCULO DEL IST   |  |  |     |  |   |  |   |  |  |
| NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:   |  | INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES |     |  |   |  |   |  |  |
| Período que se reporta  |  |  |     |  |   |  |   |  |  |
| Trimestre   | SEGUNDO  | Período  | del | 01/04/2008                             | al  | 30/06/2008                               |   |  |  |
| T E M A   |  |  |     | RESULTADO REPORTADO POR LA INSTITUCIÓN | PONDERACIÓN POR TEMA (PUNTOS DE 10)   | PUNTOS X TEMA CONSIDERANDO LOS NO APLICA | RESULTADO PONDERADO DEL PERÍODO (INSTITUCIÓN) |  |  |
| 1   | Transparencia focalizada   |  |     | N/A E. T.                              | 1.0   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 2   | Blindaje Electoral   |  |     | 9.5                                    | 1.0   | 2.4                                      | 2.3   |  |  |
| 3   | 10 Instituciones con procesos, trámites y servicios críticos   |  |     | N/A E. T.                              | 0.0   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 4   | Participación ciudadana  |  |     | N/A E. T.                              | 1.0   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 5   | Cumplimiento a convenciones internacionales anticorrupción   |  |     | N/A E. T.                              | 0.3   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 6.A   | Cultura de la legalidad. Ética y responsabilidad pública   |  |     | 10.0                                   | 0.4   | 1.0                                      | 1.0   |  |  |
| 6.B   | Cultura de la legalidad. No discriminación y equidad de género   |  |     | N/A E. T.                              | 0.5   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 6.C   | Cultura de la legalidad. Política de Igualdad  |  |     | N/A E. T.                              | 0.4   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 7.A   | Ordenar la imagen de la APF ante el ciudadano. Mejora de los sitios Web de las instituciones de la APF |  |     | 6.9                                    | 0.5   | 1.2                                      | 0.8   |  |  |
| 7.B   | Ordenar la imagen de la APF ante el ciudadano. Imagen de las instituciones                             |  |     | N/A E. T.                              | 0.3   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 8   | Abatimiento del rezago educativo de los servidores públicos  |  |     | 10.0                                   | 0.5   | 1.2                                      | 1.2   |  |  |
| 9.A   | Control de la gestión pública. Programa cero observaciones   |  |     | N/A E. T.                              | 0.4   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 9.B   | Control de la gestión pública. Extinción y regularización de fideicomisos                              |  |     | N/A E. T.                              | 0.4   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 9.C   | Control de la gestión pública. Normas de control interno   |  |     | N/A E. T.                              | 0.4   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 10  | Compras claras   |  |     | 10.0                                   | 0.7   | 1.7                                      | 1.7   |  |  |
| 11  | Programa Mejora de la Gestión  |  |     | N/A E. T.                              | 0.5   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 12  | Bitácora electrónica en obra pública   |  |     | N/A E. T.                              | 0.3   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
| 13  | Acciones para prevenir la corrupción y análisis de índices   |  |     | 10.0                                   | 1.0   | 2.4                                      | 2.4   |  |  |
| 14  | Promoción de la cultura física y el deporte entre los servidores públicos de la APF                    |  |     | N/A E. T.                              | 0.4   | N/A E. T.                                | N/A E. T.                                     |  |  |
|   |  |  |     |  | 10.0  | 10.0                                     | 9.5   |  |  |
| <b>IST EN EL PERÍODO :</b>  |  |  |     |  |   |  | <b>9.5</b>                                    |  |  |
| <b>FIRMA DE LOS RESPONSABLES</b>  |  |  |     |  |   |  |   |  |  |
|   |  |  |     |  |   |  |   |  |  |
| LIC. ENRIQUE FERNÁNDEZ CEBRECOS<br>DIRECTOR DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA   |  |  |     |  |   |  |   |  |  |
| NOMBRE, PUESTO Y FIRMA<br>DEL TITULAR DEL GRUPO DE ENLACE DE LA INSTITUCIÓN<br>CON LA CITCC   |  |  |     |  |   |  |   |  |  |
| La información reportada en este documento queda sujeta a cualquier acto de fiscalización conforme lo requiera la autoridad competente.   |  |  |     |  |   |  |   |  |  |
| (*) Nota: En caso de que algún Tema No Aplique a la Institución (N/A), los puntos de dicho Tema, se distribuyen de manera proporcional entre los que sí Apliquen (columna "Resultado ponderado del período"). |  |  |     |  |   |  |   |  |  |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica



|    |  | <b>COMISIÓN INTERSECRETARIAL PARA LA TRANSPARENCIA<br/>Y EL COMBATE A LA CORRUPCIÓN</b> |                                     |   |
|---|--|---|-------------------------------------|---|
| PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2008   |  |   |                                     |   |
| FORMATO DE SEGUIMIENTO Y AVANCE   |  |   |                                     |   |
| CÁLCULO DEL IST   |  |   |                                     |   |
| NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN  |  | INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES                        |                                     |   |
| Periodo que se reporta  |  |   |                                     |   |
| Trimestre   | TERCERO  | Periodo   | del                                 | 01/07/2008                                    |
|   |  |   | al                                  | 30/09/2008                                    |
| TEMA  |  | RESULTADO REPORTADO POR LA INSTITUCIÓN  | PONDERACIÓN POR TEMA (PUNTOS DE 10) | RESULTADO PONDERADO DEL PERÍODO (INSTITUCIÓN) |
| 1   | Transparencia focalizada   | 10.0  | 1.0                                 | 1.5   |
| 2   | Blindaje Electoral   | 9.6   | 1.0                                 | 1.5   |
| 3   | 10 Instituciones con procesos, trámites y servicios críticos   | N/A E. T.   | 0.0                                 | N/A E. T.                                     |
| 4   | Participación ciudadana  | 10.0  | 1.0                                 | 1.5   |
| 5   | Cumplimiento a convenciones internacionales anticorrupción   | N/A E. T.   | 0.3                                 | N/A E. T.                                     |
| 6A  | Cultura de la legalidad. Ética y responsabilidad pública   | 10.0  | 0.4                                 | 0.6   |
| 6B  | Cultura de la legalidad. No discriminación y equidad de género   | N/A E. T.   | 0.5                                 | N/A E. T.                                     |
| 6C  | Cultura de la legalidad. Política de igualdad  | N/A E. T.   | 0.4                                 | N/A E. T.                                     |
| 7A  | Ordenar la imagen de la APF ante el ciudadano. Mejora de los sitios Web de las instituciones de la APF | 10.0  | 0.5                                 | 0.8   |
| 7B  | Ordenar la imagen de la APF ante el ciudadano. Imagen de las instituciones                             | N/A E. T.   | 0.3                                 | N/A E. T.                                     |
| 8   | Abatimiento del rezago educativo de los servidores públicos  | 0.0   | 0.5                                 | 0.0   |
| 9A  | Control de la gestión pública. Programa cero observaciones   | N/A E. T.   | 0.4                                 | N/A E. T.                                     |
| 9B  | Control de la gestión pública. Extinción y regularización de fideicomisos                              | N/A E. T.   | 0.4                                 | N/A E. T.                                     |
| 9C  | Control de la gestión pública. Normas de control interno   | N/A E. T.   | 0.4                                 | N/A E. T.                                     |
| 10  | Compras claras   | 10.0  | 0.7                                 | 1.1   |
| 11  | Programa Mejora de la Gestión  | N/A E. T.   | 0.5                                 | N/A E. T.                                     |
| 12  | Bitácora electrónica en obra pública   | N/A E. T.   | 0.3                                 | N/A E. T.                                     |
| 13  | Acciones para prevenir la corrupción y análisis de índices   | 10.0  | 1.0                                 | 1.5   |
| 14  | Promoción de la cultura física y el deporte entre los servidores públicos de la APF                    | 10.0  | 0.4                                 | 0.6   |
|   |  |   | 10.0                                | 9.2   |
| <b>IST EN EL PERÍODO :</b>  |  |   |                                     | <b>9.2</b>                                    |
| <b>FIRMA DE LOS RESPONSABLES</b>  |  |   |                                     |   |
|   |  |   |                                     |   |
| LIC. ENRIQUE FERNÁNDEZ CEBRECOS<br>DIRECTOR DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA   |  |   |                                     |   |
| NOMBRE, PUESTO Y FIRMA<br>DEL TITULAR DEL GRUPO DE ENLACE DE LA INSTITUCIÓN<br>CON LA CITCC   |  |   |                                     |   |
| La información reportada en este documento queda sujeta a cualquier acto de fiscalización conforme lo requiera la autoridad competente.   |  |   |                                     |   |
| (*) Nota: En caso de que algún Tema No Aplique a la institución (NA), los puntos de dicho Tema, se distribuyen de manera proporcional entre los que SI Apliquen (columna "Resultado ponderado del período") |  |   |                                     |   |

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica