



**INFORME DE
AUTOEVALUACIÓN
INSTITUCIONAL**

2012

Contenido

	Página
1. Introducción	3
2. Aspectos del Entorno Económico.....	3
3. Estructura Operativa	3
3.1. Promoción	3
3.2. Afiliación.....	5
3.3. Otorgamiento de Crédito.....	6
3.4. Tarjeta del Crédito FONACOT	11
3.5. Recuperación de Recursos.....	12
3.6. Centro de Atención Telefónica (CAT)	17
4. Estructura Financiera	21
4.1. Situación Presupuestal	21
4.2. Sistema de Evaluación del Desempeño.....	24
4.3. Situación Financiera.....	28
4.4. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera.....	35
5. Administración de Riesgos.....	42
6. Estructura Administrativa	50
6.1. Estructura Orgánica	50
6.2. Suministro e Infraestructura para la Operación.....	54
6.3. Procesos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.....	59
7. Innovación Tecnológica	63
7.1. Desarrollo del Sistema de Crédito.....	63
7.2. Modernización de la Infraestructura de TI y Comunicación.....	66
7.3. Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (MAAGTIC).....	67
8. Efectividad Institucional.....	67
8.1. Sistema de Gestión de la Calidad.....	67
8.2. Manuales y Procedimientos.....	67
8.3. Eficiencia Operativa.....	68

9. Desarrollo de Mercado	70
9.1. La Mejor Opción para Comprar a Crédito	70
10. Soporte Jurídico Institucional	74
11. Control Institucional	77
11.1. Órgano de Gobierno	77
11.2. Transparencia y Rendición de Cuentas	77
11.3. Sistemas de Evaluación Institucional	79
11.4. Indicadores de Gestión	92
12. Anexos	94
12.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP	94
12.2. Número e Importe de los Créditos Autorizados y Ejercidos	95
12.3. Centros de Trabajo Afiliados	96

1. Introducción

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) presenta su Informe de Autoevaluación Institucional correspondiente al ejercicio 2012, en cumplimiento con lo estipulado en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la Ley de Planeación y demás normatividad vigente aplicable al organismo.

De esta manera, se informa acerca de las acciones y resultados de dicho período, con el propósito de poder establecer estrategias y actividades para el año 2013, encaminadas hacia su consolidación como entidad financiera en beneficio de todos los trabajadores del país.

2. Aspectos del Entorno Económico

Al cierre de 2012, la inflación general se ubicó en 3.57, la subyacente en 2.90. La tasa de CETES a 28 días se ubicó al mes de diciembre de 2012 en 4.05 por ciento, siendo el valor mínimo durante el transcurso del año; la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) a 28 días cerró en 4.84 por ciento y mantuvo un promedio de 4.79 por ciento durante todo el año; a 91 días la TIIE cerró en 4.86 por ciento.

El tipo de cambio del peso mexicano frente al dólar, cerró 2012 en 12.97 pesos. Asimismo, el Producto Interno Bruto anual (PIB) a precios constantes, fue de 3.2 por ciento a diciembre de 2012.

La Inversión Extranjera Directa (IED) en el ejercicio 2012 alcanzó los 12,659.4 millones de dólares; mientras que el precio promedio de la mezcla mexicana del crudo de exportación se ubicó en 95.69 dólares por barril en diciembre.

En ese mismo mes, el valor de las exportaciones de mercancías fue de 30,170 millones de dólares, cifra integrada de exportaciones no petroleras por 26,293 millones de dólares y de productos petroleros por 3,877 millones de dólares. Igualmente, las exportaciones totales mostraron una expansión anual de 3.6 por ciento, la cual se originó de la combinación de un aumento de 8.1 por ciento en las exportaciones no petroleras y de una caída de 19.3 por ciento en las petroleras.

3. Estructura Operativa

3.1. Promoción

Distribución de material informativo

Durante 2012 se distribuyeron 4,131,250 piezas de material informativo entre calculadoras de crédito, sobres de bienvenida de trabajador, Establecimiento Comercial y Centro de Trabajo, etiquetas de identificación de establecimiento comercial, *post-it* informativos, plantillas, volantes, carteles chicos, grandes y postales de programas como:

- Afiliación de Clientes
- Afiliación de Centros de Trabajo
- Afiliación de Establecimientos Comerciales

- Programa de Sistema de Citas
- Programa de Defunción
- Programa de Pago de Saldos
- Programa Compuapoyo
- Programa Lanzamiento Tarjeta FONACOT-MasterCard
- Programa Genérico

Programas para Incentivar el Otorgamiento del Crédito

Uso de Medios Electrónicos para Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo

A partir del 5 de noviembre de 2012 el Instituto se incorporó al proceso de compensación y liquidación estándar aplicable a cualquier disposición que se efectúa con tarjetas de crédito bancarias (MasterCard o Visa), por lo que el pago al Establecimiento Comercial ya no se realiza por la Tesorería FONACOT, sino por el mecanismo que cada Establecimiento Comercial utiliza para que le sean liquidadas las transacciones de las tarjetas bancarias.

Se eliminaron los cortes adicionales que se realizaban para las disposiciones con la tarjeta FONACOT (ejercicio electrónico); es decir, las ventas realizadas con la tarjeta FONACOT-MasterCard, son incluidas con el resto de las ventas que los establecimientos realizan con otras tarjetas de crédito bancarias.

Con estos cambios, todo el proceso de disposición del crédito con la tarjeta FONACOT es automático y transparente para los distribuidores que reciban la tarjeta.

Respecto a los Centros de Trabajo, siguen utilizando de manera normal el portal de cobranza multibancos, con el cual pueden operar las cédulas de pago y con ello reducen tiempos y ahorran presupuesto en personal operativo.

Convenios de Colaboración

Durante 2012 se firmaron los siguientes convenios de colaboración:

Bansefi: Con la finalidad de incrementar las ventanillas de autorización del crédito FONACOT aprovechando la infraestructura con la que cuenta BANSEFI. En una primera etapa se podrá autorizar crédito en 10 sucursales de BANSEFI ubicadas en ocho estados de la República: D. F., Estado de México, Nuevo León, Jalisco, Guanajuato, Veracruz, Morelos y Puebla, y gradualmente se irán incorporando nuevas sucursales.

CompuApoyo: Derivado de la iniciativa de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), a través de la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CSIC), se firmó un convenio de colaboración cuyo objetivo es reducir la brecha digital entre los mexicanos, mediante el otorgamiento de un apoyo no recuperable y el otorgamiento de créditos con tasa preferencial para la adquisición de equipo de cómputo y la contratación de servicios de Internet.

Secretaría de Turismo de Nuevo León: Con el objetivo promover la afiliación de

distribuidores del sector turismo y con ello incentivar la promoción del ramo en el estado.

Ferias y Convenciones

Las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza llevaron a cabo, durante 2012, el siguiente número de eventos:

FERIAS Y EXPOSICIONES POR REGIÓN

Región	Total Regional
Metropolitana	134
Centro	176
Norte	62
Noreste	152
Occidente	271
Sureste	44
Gran Total	839

Fuente: Subdirección General de Operación

3.2. Afiliación

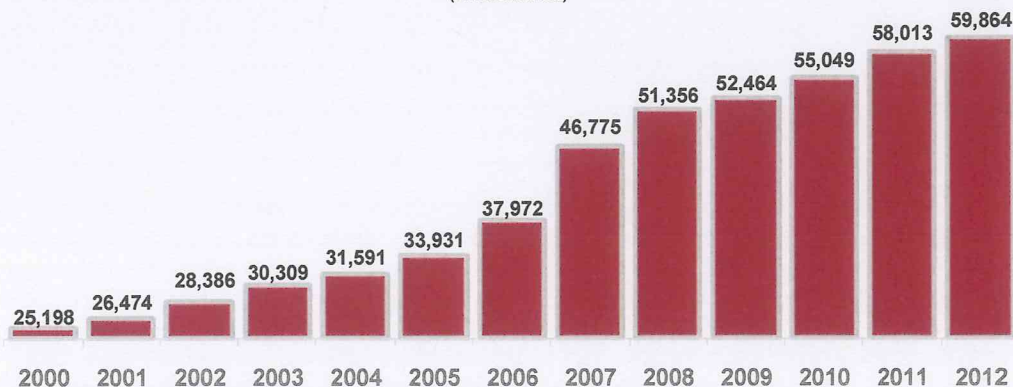
Centros de Trabajo

Al cierre del año 2012 se tenían afiliados 59,864 Centros de Trabajo. (Anexo No. 12.3) Las afiliaciones más destacadas por el número de empleados que representan, son:

Centro de Trabajo	No. de Trabajadores
Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. (ISSSTE)	91,878
Lala Operaciones S. A de C. V.	23,853
Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)	19,123
Administradora de Personal de Casa ley	16,636
Secretaría de Comunicaciones y Transportes	16,224
Secretaría de Gobernación	13,441
Johnson Controls Servicios, S. de R. L. de C. V.	12,266
Servicio de Salud del Estado de Michoacán	11,757
Geusa de Occidente S. A de C. V.	10,038
Servicios de Salud del Estado de Puebla SSEP	9,946
Instituto de Servicios de Salud Pública del Estado de Baja California	6,868
Poder Judicial del Estado de México	4,650
Secretaría de Relaciones Exteriores	4,382
Supermercados Organizados S. A. de C. V.	4,327

Fuente: Subdirección General de Operación

CENTROS DE TRABAJO (Afiliaciones)



Nota: Se incluyen nuevas afiliaciones y bajas de Centros de Trabajo.

Fuente: Subdirección General de Operación

12. Anexos

12.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP

A continuación se reproducen las respuestas a las recomendaciones:

“En materia de gestión operativa, explicitar las metas y avances por subgrupos de centros de trabajo para identificar el impacto que esta afiliación representa, en el conjunto del organismo”.

En la sesión del Consejo Directivo del 26 de octubre se presentó un análisis del impacto de afiliación por subgrupos de tamaño de empresa.

“Incorporar un apartado específico en materia de indicadores de gestión regionales que permitan el análisis del nivel de desempeño de las zonas geográficas, así como las acciones específicas para mejorar las áreas de oportunidad”.

En la sesión del Consejo Directivo del 26 de octubre se presentó un análisis de los créditos autorizados y ejercidos de los Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales afiliados, por cada una de las regiones y oficinas.

“Continuar con las acciones de mejora de los procesos y automatización de los trámites y servicios que proporciona el organismo, que permitan la reducción del costo operativo, y por ende incidir en mejores tasas para los trabajadores”.

Se han venido reportando las medidas emprendidas para mejorar la eficiencia del Instituto, que han permitido reducir los costos de operación y administración, que pasaron de representar el 38.6 por ciento de los ingresos en el ejercicio 2011, a un 35.8 por ciento en los primeros diez meses de 2012.

“En el marco del Control Interno es necesario que el organismo atienda en las fechas comprometidas las observaciones pendientes de atender al cierre del ejercicio 2011, así como fortalecer las medidas de control que eviten su recurrencia”.

Se han venido atendiendo las observaciones de las diferentes instancias de control y fortaleciendo a través del control interno las medidas para evitar su recurrencia.

12.2. Número e Importe de los Créditos Autorizados y Ejercidos

Dirección	Número de Créditos		Importe de Créditos (millones de pesos)	
	Autorizados	Ejercidos	Autorizados	Ejercidos
3 Vallejo	67,788	67,007	403.5	399.6
5 Portales	41,228	40,809	251.7	248.5
6 Tacubaya	33,962	33,440	217.3	213.0
7 Zaragoza	46,921	46,249	369.5	362.8
8 Tlalnepantla	35,328	34,508	188.9	185.3
99 Oficinas Centrales	2,612	1,987	102.6	92.3
D.C.R. METROPOLITANA	227,839	224,000	1,533.5	1,501.6
33 Acapulco	11,479	11,356	120.3	118.2
40 Tlaxcala	10,863	10,579	49.4	48.5
43 Puebla	36,475	35,842	184.9	182.6
44 Cuernavaca	14,468	14,211	81.8	78.9
48 Toluca	30,079	29,482	224.8	212.6
57 Pachuca	12,684	12,316	58.1	56.8
D.C.R. CENTRO	116,048	113,786	719.3	697.5
31 Chihuahua	59,239	57,220	426.4	392.0
32 Mexicali	54,428	53,789	351.8	342.6
36 Hermosillo	120,267	118,869	599.6	582.6
65 Culiacán	89,184	87,261	302.5	293.2
69 Tijuana	48,467	47,968	351.6	337.1
70 La Paz B.C.S.	32,492	32,175	157.3	156.2
D.C.R. NORTE	404,077	397,282	2,189.1	2,103.8
30 Durango	18,562	18,197	103.2	100.9
42 Monterrey	90,580	89,470	541.0	517.9
46 San Luis Potosí	72,802	71,867	371.5	366.6
47 Tampico	32,117	31,776	178.1	176.0
49 Torreón	36,020	35,549	204.5	201.6
52 Saltillo	73,846	73,080	417.8	409.1
D.C.R. NORESTE	323,927	319,939	1,816.2	1,772.1
34 Morelia	36,158	35,718	145.0	143.4
35 Guadalajara	94,859	93,516	503.4	494.2
37 León	60,895	60,033	272.8	265.7
45 Querétaro	42,513	41,923	191.3	186.8
54 Aguascalientes	52,401	51,652	195.4	193.4
58 Tepic	17,305	17,000	73.7	69.9
D.C.R. OCCIDENTE	304,131	299,842	1,381.6	1,353.3
39 Mérida	55,582	54,637	308.2	298.4
50 Veracruz	40,372	39,755	201.5	193.5
51 Villahermosa	25,443	25,023	217.2	214.6
56 Tuxtla Gutiérrez	28,624	28,128	180.5	176.3
60 Cancún	36,283	36,007	244.1	239.9
D.C.R. SURESTE	186,304	183,550	1,151.6	1,122.7
Total Nacional	1,562,326	1,538,399	8,791.2	8,550.9

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

12.3. Centros de Trabajo Afiliados

Dirección	Centros de Trabajo Registrados
3 Vallejo	4,981
5 Portales	3,613
6 Tacubaya	4,356
7 Zaragoza	1,739
8 Tlalnepantla	3,807
99 Oficinas Centrales	69
D.C.R. METROPOLITANA	18,565
33 Acapulco	460
40 Tlaxcala	311
43 Puebla	1,499
44 Cuernavaca	810
48 Toluca	1,261
57 Pachuca	660
D.C.R. CENTRO	5,001
31 Chihuahua	1,127
32 Mexicali	1,191
36 Hermosillo	1,829
65 Culiacán	2,361
69 Tijuana	1,206
70 La Paz B.C.S.	675
D.C.R. NORTE	8,389
30 Durango	555
42 Monterrey	3,326
46 San Luis Potosí	2,304
47 Tampico	1,042
49 Torreón	1,270
52 Saltillo	1,051
D.C.R. NORESTE	9,548
34 Morelia	1,186
35 Guadalajara	4,121
37 León	2,063
45 Querétaro	1,121
54 Aguascalientes	870
58 Tepic	515
D.C.R. OCCIDENTE	9,876
39 Mérida	2,788
50 Veracruz	1,691
51 Villahermosa	904
56 Tuxtla Gutiérrez	1,785
60 Cancún	1,317
D.C.R. SURESTE	8,485
Total Nacional	59,864

Fuente: Subdirección General de Operación