

---

## Contenido

	Página
1. Introducción.....	3
2. Aspectos del Entorno Económico .....	3
3. Estructura Operativa .....	4
3.1. Promoción.....	4
3.2. Afiliación .....	5
3.3. Otorgamiento de Crédito .....	7
3.4. Tarjeta del Crédito FONACOT.....	13
3.5. Recuperación de Recursos .....	14
3.6. Supervisión de Operaciones .....	19
3.7. Centro de Atención Telefónica (CAT) .....	21
4. Estructura Financiera.....	25
4.1. Situación Presupuestal.....	25
4.2. Sistema de Evaluación del Desempeño .....	28
4.3. Situación Financiera.....	30
4.4. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera.....	36
5. Administración de Riesgos .....	43
6. Estructura Administrativa.....	49
6.1. Estructura Orgánica .....	49
6.2. Suministro e Infraestructura para la Operación.....	53
6.3. Procesos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.....	55
7. Innovación Tecnológica.....	58
7.1. Desarrollo del Sistema de Crédito .....	58
7.2. Modernización de la Infraestructura de TI y Comunicación .....	61
8. Efectividad Institucional .....	61
8.1. Sistema de Gestión de la Calidad .....	61
8.2. Manuales y Procedimientos .....	63
8.3. Eficiencia Operativa .....	64
8.4. La Mejor Opción para Comprar a Crédito.....	65
8.5. Mercado Potencial .....	67

---

<b>9. Soporte Jurídico Institucional .....</b>	<b>69</b>
<b>10. Control Institucional.....</b>	<b>75</b>
<b>10.1. Órgano de Gobierno.....</b>	<b>75</b>
<b>10.2. Transparencia y Rendición de Cuentas.....</b>	<b>75</b>
<b>10.3. Sistemas de Evaluación Institucional.....</b>	<b>78</b>
<b>10.4. Indicadores de Gestión .....</b>	<b>82</b>
<b>11. Anexos.....</b>	<b>83</b>
<b>11.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP .....</b>	<b>83</b>
<b>11.2. Número e Importe de los Créditos Autorizados y Ejercidos.....</b>	<b>84</b>
<b>11.3. Centros de Trabajo Afiliados .....</b>	<b>85</b>

## 1. Introducción

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) rinde su Informe de Autoevaluación Institucional correspondiente al primer semestre del ejercicio 2013, en cumplimiento con lo estipulado en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, la Ley Federal de Planeación y demás normatividad aplicable al organismo.

El documento da cuenta de las acciones y resultados en el período citado, con el propósito de poder encaminar las estrategias y actividades para lo que resta del año, a fin de consolidarse como la institución financiera en beneficio de los trabajadores.

## 2. Aspectos del Entorno Económico

Durante el primer semestre de 2013 la inflación general cerró en 4.09 por ciento, registrando su nivel más alto durante el mes abril con 4.65 por ciento y su nivel más bajo en enero con 3.25 por ciento; asimismo, la inflación subyacente al cierre de junio tuvo su cifra más baja con 2.79 por ciento y su nivel más importante en marzo con 3.02 por ciento.

La tasa de CETES a 28 días al cierre de junio fue de 4.30 por ciento, ubicando su cifra más alta durante febrero con 4.15 por ciento y la más baja con 3.72 por ciento en mayo; la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) a 28 días fijó su menor nivel en junio con un 4.30 por ciento y su nivel más alto durante enero con 4.84 por ciento, y a 91 días, la TIIE cerró de junio en su nivel más bajo con 4.31 por ciento y tuvo el más alto en enero con 4.86 por ciento.

El tipo de cambio del peso mexicano frente al dólar presentó su cotización más alta en junio con 13.03 pesos y la más baja en abril con 12.15 pesos.

Por su parte, el Producto Interno Bruto Anual (PIB) base 2008 a precios constantes, fue de 0.6 por ciento durante el primer trimestre y de 1.5 por ciento en el segundo trimestre de 2013.

La Inversión Extranjera Directa (IED) al segundo trimestre de 2013, fue de 23,847 millones de dólares; mientras que el precio promedio más alto de la mezcla mexicana se presentó en febrero con 107.29 dólares por barril y su nivel más bajo en junio con 96.90 dólares por barril.

El valor de las exportaciones de mercancía en junio sumó 31,023 millones de dólares, cifra que significó un aumento anual de 2.5 por ciento. Dicha tasa resultó de alzas de 0.4 por ciento en las exportaciones petroleras y de 2.8 por ciento en las no petroleras.

Este incremento en las exportaciones no petroleras se derivó de la combinación de un crecimiento de 4.9 por ciento en las dirigidas al mercado de Estados Unidos y de una reducción de 4.4 por ciento en las canalizadas al resto del mundo.

### 3. Estructura Operativa

#### 3.1. Promoción

Con la finalidad de cumplir con el objeto social del Instituto, promover el crédito FONACOT e incrementar el importe en la colocación para las metas especificadas en el Plan Estratégico 2013-2018, durante el primer semestre del año, la Dirección de Promoción Comercial estableció estrategias de promoción dirigidas a centros de trabajo del Apartado A, centros de trabajo del Apartado B y establecimientos comerciales, que se describen a continuación.

#### ***Campaña de Material Informativo Centros de Trabajo del Apartado A***

Se distribuyeron 1,474,906 piezas de material impreso para informar sobre la obligatoriedad de la afiliación a centros de trabajo y las características del crédito FONACOT a los trabajadores.

#### ***Mailings Informativos***

Con el objetivo de promover la afiliación de centros de trabajo vía Internet, se estableció contacto con los siguientes centros de trabajo, asociaciones y cámaras empresariales, solicitándoles el reenvío de información promocional del INFONACOT a sus bases de datos: Man Power, CANACINTRA, CONCANACO y ASECEM.

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

#### ***Convenios de Colaboración***

##### **Para el Intercambio de Información con el IMSS**

El Lic. César Alberto Martínez Baranda, Director General del Instituto FONACOT, y el C. José Antonio González Anaya, Director General del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), celebraron el convenio de colaboración para el intercambio de información, que tiene por objeto establecer las bases generales y procedimientos para el intercambio de información de derechohabientes y acreditados contenida en las bases de datos respectivas, para el mejor desarrollo y cumplimiento de sus funciones con mayor seguridad, eficiencia y oportunidad; así como el óptimo beneficio para mitigar el riesgo del crédito. El intercambio de información se atiende de manera mensual, dentro de los primeros cinco días hábiles y se entrega de forma electrónica, mediante transmisiones electrónicas o medios magnéticos.

##### **Para el Intercambio de Información con el INFONAVIT**

El Lic. César Alberto Martínez Baranda, Director General del Instituto FONACOT, y el Mtro. Alejandro Ismael Murat Hinojosa, Director General del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT), firmaron el convenio de colaboración administrativa para el intercambio de información, para fijar las bases de cooperación y coordinación para el intercambio de estrategias, políticas, opiniones, ideas y acciones afines entre ambos institutos, bajo los más estrictos controles de confidencialidad, para mejorar la capacidad de cada organismo de identificar a aquellas personas físicas o morales que,

estando obligadas a afiliarse, a pagar y enterar sus contribuciones y/o descuentos al INFONAVIT y en su caso al INFONACOT, llevan a cabo prácticas para evadir o eludir estas obligaciones.

### **Para Afiliación de Gobiernos Estatales y Municipales**

Se realizaron acercamientos con gobiernos estatales con el fin de establecer nuevos mecanismos de coordinación y colaboración para promover y difundir el crédito FONACOT, incrementando la cobertura y colocación del crédito. A la fecha se han firmado convenios con los gobiernos de los estados de Quintana Roo, Hidalgo y Tabasco.

Adicionalmente, se firmaron convenios con los siguientes municipios del Estado de Yucatán: Sacalum, Dzoncauich, Xocchel y Kinchil.

Finalmente, se iniciaron negociaciones con los gobiernos de los estados de Veracruz, Puebla, Chiapas y Morelos.

### **Para Afiliación de Dependencias e Instituciones de la Administración Pública Federal**

Se tuvieron acercamientos para implementar actividades de promoción con dependencias e instituciones gubernamentales. A la fecha se han firmado convenios con la Secretaría de Educación Pública (SEP), el Sistema de Administración Tributaria (SAT) y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT). Adicionalmente, se iniciaron negociaciones con las secretarías del Trabajo y Previsión Social (STPS) y de Turismo (SECTUR).

### **Ferias y Convenciones**

Las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza participaron en el primer semestre de 2013, en los siguientes eventos:

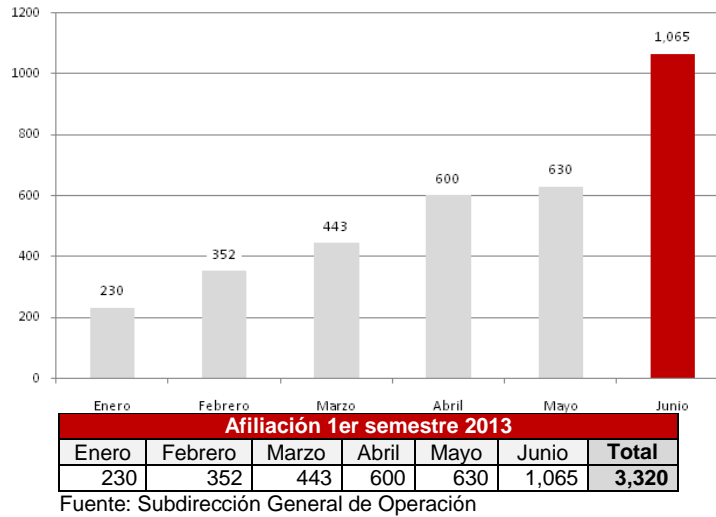
- Expo 15.
- CTM.
- Expo D´ Europe.
- Conferencia Anual de Municipios y Expo Comercial.
- Expo Compras de Gobierno.
- Expo Mueble Internacional en Guadalajara, Jalisco.

## **3.2. Afiliación**

### **Centros de Trabajo**

Las acciones anteriormente descritas han contribuido a la afiliación de 3,320 centros de trabajo durante el primer semestre del año, sumando un total de 62,662 centros de trabajo afiliados al Instituto. (Anexo No. 12.3)

**AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO**



Fuente: Subdirección General de Operación

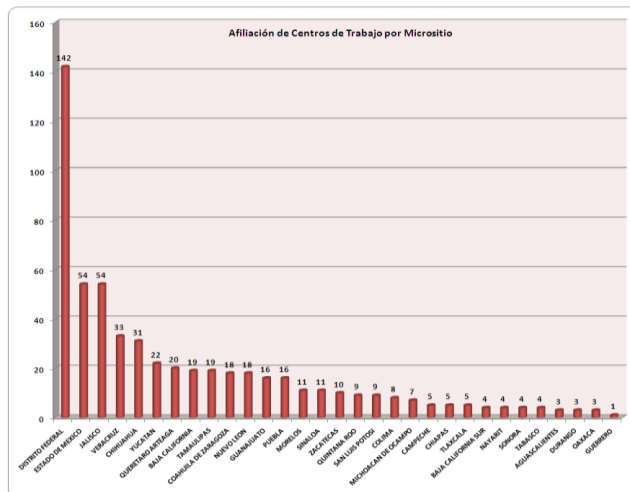
**Afiliación de Centros de Trabajo vía Internet a Través del Micrositio de INFONACOT**

Con el objetivo de agilizar la afiliación masiva de centros de trabajo facilitando a los patrones el cumplimiento a lo establecido en el Artículo 132, fracción XXVI Bis de la Ley Federal del Trabajo (LFT), el Instituto FONACOT desarrolló el portal de afiliación disponible en la página [www.infonacot.gob.mx](http://www.infonacot.gob.mx), por lo que desde el 18 de junio de 2013 arrancó la campaña permanente de afiliación vía Internet, a efecto de que los más de 835 mil centros de trabajo registrados en el IMSS puedan registrarse antes de finalizar el año.

En dicho micrositio las empresas de todos tamaños se pueden afiliar al INFONACOT de una forma ágil, sencilla y de manera gratuita. A partir de esa fecha, la Dirección de Crédito emite un reporte con las cifras de la afiliación por entidad federativa.

Al cierre de junio de 2013 habían consultado el micrositio 568 centros de trabajo, de los cuales 274 concluyeron su afiliación por este medio. Los centros de trabajo con localidad en el Distrito Federal son aquellos que más han ingresado al micrositio, con 142.

AFILIACIÓN EN MICROSITIO DE CENTROS DE TRABAJO REPORTES AL DIA 01 JULIO 2013 (09:40 hrs.)			
Entidad Federativa	Total		Total
	En Proceso de Captur	Concluido	
DISTRITO FEDERAL	67	75	142
ESTADO DE MEXICO	40	14	54
JALISCO	20	34	54
VERACRUZ	18	15	33
CHIHUAHUA	27	4	31
YUCATAN	6	16	22
QUERETARO ARTEAGA	12	8	20
BAJA CALIFORNIA	11	8	19
TAMAULIPAS	11	8	19
COAHUILA DE ZARAGOZA	9	9	18
NUEVO LEON	12	6	18
GUANAJUATO	9	7	16
PUEBLA	10	6	16
MORELOS	6	5	11
SINALOA	4	7	11
ZACATECAS	1	9	10
QUINTANA ROO	0	9	9
SAN LUIS POTOSI	4	5	9
COLIMA	4	4	8
MICHOACAN DE OCAMPO	3	4	7
CAMPESHE	3	2	5
CHIAPAS	3	2	5
TLAXCALA	0	5	5
BAJA CALIFORNIA SUR	3	1	4
NAVARRA	4	0	4
SONORA	3	1	4
TABASCO	0	4	4
AGUASCALIENTES	2	1	3
DURANGO	1	2	3
OAXACA	1	2	3
GUERRERO	0	1	1
<b>Total general</b>	<b>294</b>	<b>274</b>	<b>568</b>



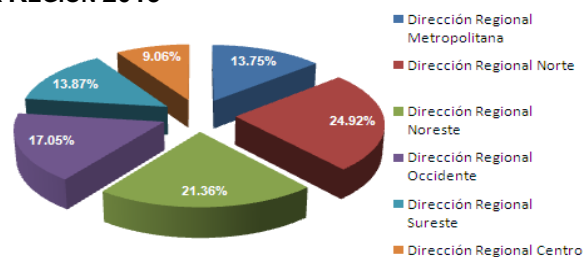
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### Afiliación de Trabajadores

De enero a junio se afiliaron 174,471 trabajadores, de los cuales 70,448 son migrados y recurrentes y 104,023 son de nueva afiliación, que representan un 59.62 por ciento del total. La Dirección Comercial Regional Norte fue la que tuvo el mayor número de afiliados, con un total de 43,474 Trabajadores, 17,719 migrados y recurrentes y 25,755 de nueva afiliación. Del total de afiliaciones de trabajadores, dicha Dirección presentó mayor porcentaje de participación con un 24.92 por ciento, seguida por la Dirección Comercial Regional Noreste, con un 21.36 por ciento. Tan sólo en junio se afiliaron 19,938 clientes nuevos, del total de 32,548, que significan un 61.41 por ciento.

#### AFILIACIÓN DE CLIENTES POR REGIÓN 2013

Región	Dirección	Total Enero - Junio 2013		
		Migrados y Recurrentes	Nuevos	Total
1	Dirección Regional Metropolitana	9,309	14,682	23,991
2	Dirección Regional Norte	17,719	25,755	43,474
3	Dirección Regional Noreste	14,720	22,541	37,261
4	Dirección Regional Occidente	10,819	18,930	29,749
5	Dirección Regional Sureste	10,858	13,334	24,192
6	Dirección Regional Centro	7,023	8,781	15,804
Total Nacional		70,448	104,023	174,471



\*Se consideran afiliaciones de trabajadores en estatus 1 (activos) y 17 (por autorizar)  
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### 3.3. Otorgamiento de Crédito

En el período de enero a junio de 2013 se otorgó un total de 917,757 créditos por un importe de 4,533,717 miles de pesos, lo que representa un avance del 47.72 por ciento respecto a la meta programada. La meta oficial fijada es de 9,500,000 miles de pesos.

El importe promedio del crédito se ubicó en 4,940 pesos. Los dos principales productos que otorga el Instituto FONACOT, la tarjeta de crédito y el crédito en efectivo, tuvieron un promedio de ejercicio de 1,650 y 12,205 pesos, respectivamente. Lo anterior se explica principalmente por el mayor uso de la tarjeta FONACOT, que da a los trabajadores más flexibilidad en su línea de crédito, con la cual puede distribuir sus compras en varias disposiciones.

#### EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

(Miles de pesos)

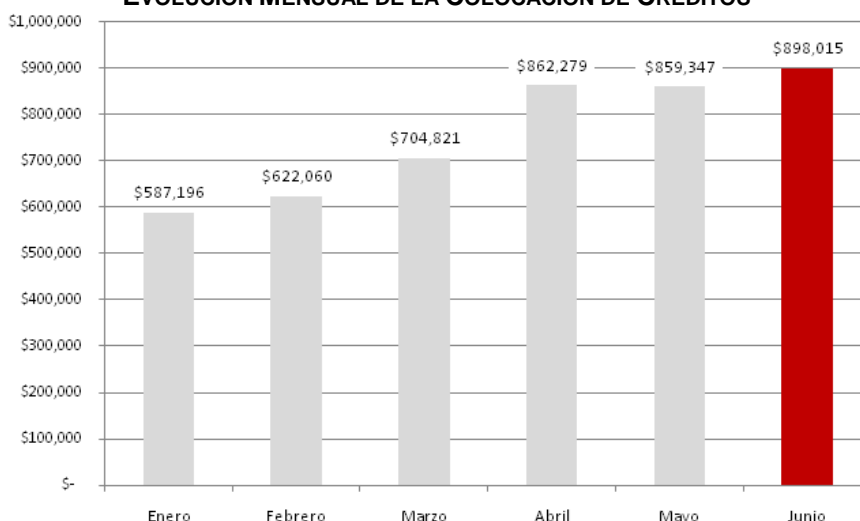
2013	No. Trabajadores con Ejercicio	Colocación de Créditos Real	Colocación de Importe (miles de pesos)			Importe Promedio por Crédito (pesos)	Importe Prom por Crédito Efectivo	Importe Prom por Crédito Tarjeta (pesos)
			Real	Meta *	Cumplimiento			
Enero	58,509	125,550	\$ 587,196	\$ 791,667	74.17%	\$ 4,677	\$ 11,329	\$ 1,727
Febrero	61,632	126,707	\$ 622,060	\$ 810,824	76.72%	\$ 4,909	\$ 11,418	\$ 1,744
Marzo	69,421	151,561	\$ 704,821	\$ 830,148	84.90%	\$ 4,650	\$ 11,537	\$ 1,683
Abril	78,688	175,066	\$ 862,279	\$ 844,767	102.07%	\$ 4,925	\$ 12,459	\$ 1,507
Mayo	76,726	167,733	\$ 859,347	\$ 843,657	101.86%	\$ 5,123	\$ 12,999	\$ 1,619
Junio	79,776	171,140	\$ 898,015	\$ 842,578	106.58%	\$ 5,247	\$ 12,979	\$ 1,676
Total	424,752	917,757	\$ 4,533,717	\$ 4,963,641	91.34%	\$ 4,940	\$ 12,205	\$ 1,650

\*La meta anual oficial fijada para 2013, es de 9,500,000 miles de pesos. Las metas mensuales se estarán actualizando de acuerdo con el cumplimiento observado en meses anteriores.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas



**EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS**



Colocación 1er Semestre 2013 Importe en Pesos						
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
587,196	622,060	704,821	862,279	859,347	898,015	4,533,717

Fuente: Subdirección General de Operación

**COLOCACIÓN DE CRÉDITOS REAL POR TIPO DE DISPOSICIÓN**  
(Número)

Ejercicio	2013										Suma
	F2		Efectivo		FIEL		Tarjeta		GRP - SAP		
	Número	Participación	Número	Participación	Número	Participación	Número	Participación	Número	Participación	
Enero	330	0.26%	38,013	30.28%	8	0.01%	87,134	69.40%	65	0.05%	125,550
Febrero	180	0.14%	41,120	32.45%	12	0.01%	85,332	67.35%	63	0.05%	126,707
Marzo	786	0.52%	44,923	29.64%	36	0.02%	105,709	69.75%	107	0.07%	151,561
Abril	243	0.14%	54,028	30.86%	56	0.03%	120,673	68.93%	66	0.04%	175,066
Mayo	127	0.08%	51,050	30.44%	42	0.03%	116,440	69.42%	74	0.04%	167,733
Junio	71	0.04%	53,487	31.25%	50	0.03%	117,441	68.62%	91	0.05%	171,140
<b>Total</b>	<b>1,737</b>	<b>0.19%</b>	<b>282,621</b>	<b>30.79%</b>	<b>204</b>	<b>0.02%</b>	<b>632,729</b>	<b>68.94%</b>	<b>466</b>	<b>0.05%</b>	<b>917,757</b>

Nota: Considera créditos cancelados de meses y años anteriores

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

**COLOCACIÓN DE IMPORTE REAL POR TIPO DE DISPOSICIÓN**  
(Miles de pesos)

Ejercicio	2013										Suma
	F2		Efectivo		FIEL		Tarjeta		GRP - SAP		
	Importe	Participación	Importe	Participación	Importe	Participación	Importe	Participación	Importe	Participación	
Enero	\$ 1,987	0.34%	\$ 430,652	73.34%	\$ 235	0.04%	\$ 150,469	25.63%	\$ 3,854	0.66%	\$ 587,196
Febrero	-\$ 60	-0.01%	\$ 469,523	75.48%	\$ 417	0.07%	\$ 148,837	23.93%	\$ 3,343	0.54%	\$ 622,060
Marzo	\$ 2,525	0.36%	\$ 518,276	73.53%	\$ 836	0.12%	\$ 177,866	25.24%	\$ 5,318	0.75%	\$ 704,821
Abril	\$ 917	0.11%	\$ 673,161	78.07%	\$ 1,701	0.20%	\$ 181,851	21.09%	\$ 4,648	0.54%	\$ 862,279
Mayo	\$ 775	0.09%	\$ 663,611	77.22%	\$ 926	0.11%	\$ 188,484	21.93%	\$ 5,551	0.65%	\$ 859,347
Junio	\$ 288	0.03%	\$ 694,205	77.30%	\$ 1,113	0.12%	\$ 196,782	21.91%	\$ 5,627	0.63%	\$ 898,015
<b>Total</b>	<b>\$ 6,432</b>	<b>0.14%</b>	<b>\$ 3,449,427</b>	<b>76.08%</b>	<b>\$ 5,228</b>	<b>0.12%</b>	<b>\$ 1,044,289</b>	<b>23.03%</b>	<b>\$ 28,341</b>	<b>0.63%</b>	<b>\$ 4,533,717</b>

Nota: Considera créditos cancelados de meses y años anteriores

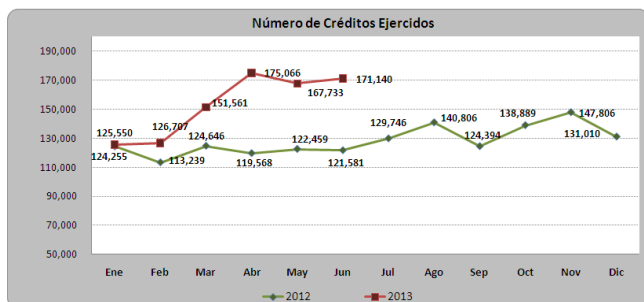
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

**Comparación del Otorgamiento de Crédito 2013 contra 2012**

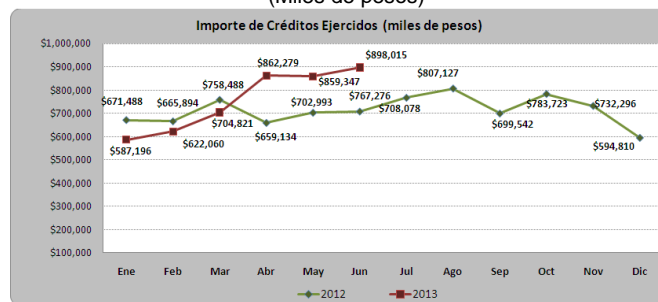
El número e importe total de créditos colocados en el primer semestre de 2013 fue superior en 26.46 y 8.82 por ciento, respectivamente, al registrado en el mismo período de 2012.



### NÚMERO DE CRÉDITOS EJERCIDOS



### IMPORTE DE CRÉDITOS EJERCIDOS (Miles de pesos)



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### Otorgamiento por Dirección Comercial Regional

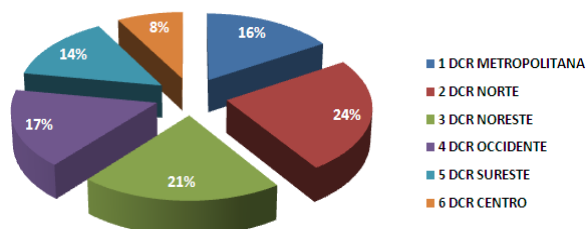
La Dirección Comercial Regional Norte es la que colocó mayor importe con 1,101,904 miles de pesos, seguida de la Dirección Comercial Regional Noreste, con 923,579 miles de pesos.

A continuación se presentan los resultados en términos de importe de créditos colocados, respecto a las metas, por dirección comercial regional. (Ver anexo No. 12.2)

#### EJERCIMIENTO POR DIRECCIÓN REGIONAL ENERO-JUNIO 2013

(Miles de pesos)

Dirección Comercial Regional	Importe	Meta	Porcentaje de Cumplimiento
1 DCR METROPOLITANA	728,191	847,332	85.94
2 DCR NORTE	1,101,904	1,220,662	90.27
3 DCR NORESTE	923,579	1,042,440	88.60
4 DCR OCCIDENTE	748,394	782,726	95.61
5 DCR SURESTE	636,174	660,026	96.39
6 DCR CENTRO	367,133	410,455	89.45
7 GRP-SAP	28,341		
<b>Total</b>	<b>4,533,717</b>	<b>4,963,641</b>	<b>91.34</b>



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### Aspectos Relevantes para el Otorgamiento

#### Operaciones de Crédito con Medios Electrónicos

Del total de créditos ejercidos en el período enero-junio, los operados por medio de la tarjeta FONACOT representaron el 68.9 por ciento, ligeramente superior al 60.9 por ciento del mismo período de 2012.

En noviembre de 2012 salió al mercado la tarjeta FONACOT-MasterCard. Con la disposición del crédito FONACOT a través de ésta, los clientes pueden ejercer su crédito en las más de 550 mil terminales punto de venta que aceptan el pago electrónico respaldado por esa marca interbancaria global. El período de diciembre de 2012 a junio de 2013 se considera un período de transición, en el que la tarjeta FONACOT siguió autorizándose para aquellos que la habían solicitado con anterioridad, mientras que para los nuevos solicitantes se les otorgaría la tarjeta FONACOT-MasterCard. Cabe mencionar que a partir del 9 de junio la vigencia de las anteriores tarjetas FONACOT llegó a su término.

También los créditos en efectivo se operan por medios electrónicos, ya que los recursos correspondientes se depositan en la cuenta del cliente por medio de transferencias bancarias. Estos créditos representaron el 33.5 por ciento en número del total ejercido en dicho período.

El 8 de julio de 2010 se liberó el crédito en efectivo para los trabajadores que, por circunstancias como atender una contingencia personal o familiar requieren dinero en efectivo a plazo de hasta 12 meses. Posteriormente, el 1 de julio de 2011 se implementó el plazo a 18 meses. A partir del 1 de abril del presente año se comenzó a otorgar este crédito a 24 meses, con una tasa de interés del 33 por ciento, para personas con una antigüedad mínima en el empleo de 24 meses. Con el aumento en el plazo se brinda la posibilidad de que los trabajadores efectúen pagos más reducidos que no afecten su ingreso familiar de manera drástica, o bien, para aumentar el importe disponible, lo que contribuyó a incrementar la colocación del crédito durante mayo y junio. A partir de su introducción, el monto colocado por medio de este plazo ha rebasado al colocado a 18 meses, por lo que se espera que la tendencia continúe para finales de año y el crédito en efectivo a 24 meses se posicione como el plazo principal de este producto.

Durante los primeros seis meses de 2013 se colocaron 282,825 créditos en efectivo por un importe de 3,454,655 miles de pesos, teniendo un incremento promedio del 10.5 por ciento.

El crédito en efectivo a través de Internet inició el 23 de febrero de 2012, proceso en el cual se puede realizar el trámite de afiliación y solicitar el crédito en efectivo sin acudir a alguna oficina del Instituto desde la comodidad de su casa u oficina, con la Firma Electrónica Avanzada (FIEL) vigente. Para el primer semestre del 2013 se colocaron 204 créditos por 5,228 miles de pesos por este medio, lo que representa el 0.15 por ciento de la colocación de créditos en efectivo en cuanto a importe.

**EJERCIMIENTO DE CRÉDITOS DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2013**  
(Se excluyen créditos cancelados por error)

Número	2013						Total
	Ejercicio						
Tipo Usuario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Ene - Jun
AVI - Distribuidor	2,430	5,562	8,759	11,199	10,957	12,817	51,724
F2 Distribuidor	24	3	0	0	0	0	27
Tarjeta Distribuidor	2,406	5,559	8,759	11,199	10,957	12,817	51,697
F2 FONACOT	38,327	41,309	45,745	54,327	51,219	53,608	284,535
F2 Sucursal	306	177	786	243	127	71	1,710
Efectivo	38,013	41,120	44,923	54,028	51,050	53,487	282,621
Efectivo Internet (FIEL)	8	12	36	56	42	50	204
Tarjeta	87,134	85,332	105,709	120,673	116,440	117,441	632,729
FONACOT	8,478	5,666	5,580	4,918	4,259	1,056	29,957
FONACOT-MASTERCARD	78,656	79,666	100,129	115,755	112,181	116,385	602,772
Préstamos al personal en GRP-SAP	65	63	107	66	74	91	466
<b>Total</b>	<b>125,550</b>	<b>126,707</b>	<b>151,561</b>	<b>175,066</b>	<b>167,733</b>	<b>171,140</b>	<b>917,757</b>

Importe (Miles de pesos)	2013							Total
	Ejercicio						Ene - Jun	
Tipo Usuario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		
AVI - Distribuidor	\$ 11,090	\$ 19,406	\$ 24,934	\$ 26,361	\$ 24,786	\$ 30,425	\$ 137,002	
F2 Distribuidor	\$ 71	\$ 3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 74	
Tarjeta Distribuidor	\$ 11,019	\$ 19,403	\$ 24,934	\$ 26,361	\$ 24,786	\$ 30,425	\$ 136,928	
F2 FONACOT	\$ 432,803	\$ 469,876	\$ 521,637	\$ 675,779	\$ 665,312	\$ 695,606	\$ 3,461,013	
F2 Sucursal	\$ 1,916	-\$ 63	\$ 2,525	\$ 917	\$ 775	\$ 288	\$ 6,358	
Efectivo	\$ 430,652	\$ 469,523	\$ 518,276	\$ 673,161	\$ 663,611	\$ 694,205	\$ 3,449,427	
Efectivo Internet (FIEL)	\$ 235	\$ 417	\$ 836	\$ 1,701	\$ 926	\$ 1,113	\$ 5,228	
Tarjeta	\$ 150,469	\$ 148,837	\$ 177,866	\$ 181,851	\$ 188,484	\$ 196,782	\$ 1,044,289	
FONACOT	\$ 11,279	\$ 6,410	\$ 7,258	\$ 4,283	\$ 3,816	\$ 1,024	\$ 34,070	
FONACOT-MASTERCARD	\$ 139,190	\$ 142,428	\$ 170,608	\$ 177,568	\$ 184,667	\$ 195,759	\$ 1,010,219	
Préstamos al personal en GRP-SAP	\$ 3,854	\$ 3,343	\$ 5,318	\$ 4,648	\$ 5,551	\$ 5,627	\$ 28,341	
<b>Total</b>	<b>\$ 587,196</b>	<b>\$ 622,060</b>	<b>\$ 704,821</b>	<b>\$ 862,279</b>	<b>\$ 859,347</b>	<b>\$ 898,015</b>	<b>\$ 4,533,717</b>	

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### COLOCACIÓN POR PLAZO

Plazo	Importe Ejercido ( Millones de \$ )													
	Enero*	Part.	Febrero*	Part.	Marzo*	Part.	Abril*	Part.	Mayo*	Part.	Junio	Part.	Ene-Jun	Part.
F2 y Tarjeta	\$ 152.456	26.0%	\$ 148.777	23.9%	\$ 180.391	25.6%	\$ 182.768	21.2%	\$ 189.259	22.0%	\$ 197.070	21.9%	\$ 1,050.721	23.2%
6 Meses	\$ 0.677	0.1%	\$ 0.786	0.1%	\$ 0.937	0.1%	\$ 0.847	0.1%	\$ 0.952	0.1%	\$ 0.925	0.1%	\$ 5.124	0.1%
9 Meses	\$ 0.752	0.1%	\$ 0.580	0.1%	\$ 0.538	0.1%	\$ 0.517	0.1%	\$ 0.593	0.1%	\$ 0.598	0.1%	\$ 3.578	0.1%
12 Meses	\$ 29.952	5.1%	\$ 28.926	4.7%	\$ 35.931	5.1%	\$ 36.818	4.3%	\$ 38.241	4.4%	\$ 39.076	4.4%	\$ 208.944	4.6%
18 Meses	\$ 35.733	6.1%	\$ 34.899	5.6%	\$ 42.684	6.1%	\$ 40.389	4.7%	\$ 39.595	4.6%	\$ 39.853	4.4%	\$ 233.153	5.1%
24 Meses	\$ 41.113	7.0%	\$ 38.122	6.1%	\$ 45.850	6.5%	\$ 48.574	5.6%	\$ 49.745	5.8%	\$ 53.408	5.9%	\$ 276.813	6.1%
*36Meses	\$ 43.057	7.3%	\$ 44.968	7.2%	\$ 54.093	7.7%	\$ 55.375	6.4%	\$ 59.751	7.0%	\$ 63.074	7.0%	\$ 320.319	7.1%
*48 meses	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%
*60 meses	\$ -	0.0%	-\$ 0.379	-0.1%	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	-\$ 0.379	0.0%
Educativo	\$ 1.172	0.2%	\$ 0.875	0.1%	\$ 0.357	0.1%	\$ 0.247	0.0%	\$ 0.382	0.0%	\$ 0.136	0.0%	\$ 3.170	0.1%
Efectivo	\$ 430.887	73.4%	\$ 469.940	75.5%	\$ 519.112	73.7%	\$ 674.862	78.3%	\$ 664.537	77.3%	\$ 695.318	77.4%	\$ 3,454.655	76.2%
6 Meses	\$ 1.499	0.3%	\$ 1.995	0.4%	\$ 2.519	0.5%	\$ 3.133	0.5%	\$ 3.041	0.5%	\$ 3.117	0.4%	\$ 15.305	0.4%
9 Meses	\$ 2.503	0.6%	\$ 2.596	0.6%	\$ 2.906	0.6%	\$ 3.668	0.5%	\$ 3.777	0.6%	\$ 3.231	0.5%	\$ 18.681	0.5%
12 Meses	\$ 81.205	18.8%	\$ 87.729	18.7%	\$ 98.312	18.9%	\$ 120.568	17.9%	\$ 114.662	17.3%	\$ 120.707	17.4%	\$ 623.182	18.0%
18 Meses	\$ 345.680	80.2%	\$ 377.620	80.4%	\$ 415.375	80.0%	\$ 266.483	39.5%	\$ 225.917	34.0%	\$ 227.532	32.7%	\$ 1,858.606	53.8%
24 Meses	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	\$ -	0.0%	\$ 281.010	41.6%	\$ 317.140	47.7%	\$ 340.731	49.0%	\$ 938.882	27.2%
GRP - SAP <sup>1/2</sup>	\$ 3.854	0.7%	\$ 3.343	0.5%	\$ 5.318	0.8%	\$ 4.648	0.5%	\$ 5.551	0.6%	\$ 5.627	0.6%	\$ 28.341	0.6%
<b>Total</b>	<b>\$ 587.196</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$ 622.060</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$ 704.821</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$ 862.279</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$ 859.347</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$ 898.015</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$ 4,533.717</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### Renovación de créditos vigentes a un mayor plazo

Los trabajadores tienen la posibilidad de renovar sus créditos vigentes (exclusivamente los créditos en efectivo) a un mayor plazo. Esta medida permite a quienes lo solicitan, liberar capacidad de descuento mensual y solicitar nuevos créditos, o bien disminuir el importe del pago mensual que tienen actualmente. A partir del 8 de julio de 2011 se liberó la opción de renovación de créditos en efectivo. Al cierre de junio de 2013 se han realizado 140,786 renovaciones de créditos por un importe de 985,142 miles de pesos, de 124,592 trabajadores.

**RENOVACIÓN DE CRÉDITOS**

Se consideran créditos autorizados posteriores a realizar las renovaciones dentro del periodo 8 julio 2011 al 30 Junio 2013

Fecha de renovación	Número de clientes	Créditos renovados	Capital Renovado	Nuevos créditos autorizados	Capital autorizado
Jul 2011 <sup>a1</sup>	786	815	\$ 4,167,616	880	\$ 9,672,396
Ago 2011	1,555	1,595	\$ 8,404,394	1,589	\$ 18,475,373
Sep 2011	2,504	2,577	\$ 14,142,714	2,509	\$ 30,173,703
Oct 2011	2,038	2,100	\$ 14,207,225	2,102	\$ 23,349,234
Nov 2011	2,030	2,105	\$ 14,052,119	2,113	\$ 21,592,856
Dic 2011	1,998	2,096	\$ 13,474,529	2,142	\$ 22,173,266
Ene 2012	2,075	2,185	\$ 13,785,755	2,162	\$ 22,609,046
Feb 2012	2,248	2,394	\$ 14,497,174	2,360	\$ 22,807,713
Mar 2012	3,091	3,355	\$ 22,906,749	3,224	\$ 29,642,682
Abr 2012	2,614	2,938	\$ 22,373,581	2,761	\$ 22,846,512
May 2012	3,237	3,644	\$ 30,433,493	3,393	\$ 26,875,404
Jun 2012	4,198	4,816	\$ 40,504,823	4,321	\$ 33,281,798
Jul 2012	5,243	6,008	\$ 48,555,048	5,327	\$ 41,319,695
Ago 2012	6,686	7,662	\$ 61,430,708	6,873	\$ 52,382,655
Sep 2012	6,775	7,690	\$ 59,479,349	6,965	\$ 52,640,404
Oct 2012	7,722	8,751	\$ 66,983,522	7,907	\$ 61,515,391
Nov 2012	7,687	8,716	\$ 63,367,174	8,444	\$ 63,851,227
Dic 2012	7,527	8,647	\$ 57,452,920	9,200	\$ 66,144,723
Ene 2013	8,264	9,575	\$ 63,949,869	8,922	\$ 69,887,695
Feb 2013	8,395	9,725	\$ 65,013,823	8,915	\$ 71,339,739
Mar 2013	8,597	9,867	\$ 66,156,658	9,263	\$ 71,957,190
Abr 2013	10,083	11,589	\$ 75,757,303	10,761	\$ 90,812,509
May 2013	9,136	10,498	\$ 69,039,103	9,551	\$ 83,702,008
Jun 2013 <sup>b1</sup>	10,103	11,438	\$ 75,006,535	10,635	\$ 92,457,080
<b>Total</b>	<b>124,592</b>	<b>140,786</b>	<b>\$ 985,142,184</b>	<b>132,319</b>	<b>\$ 1,101,510,297</b>

<sup>a1</sup>Se considera a partir del 08 de julio 2011 (Fecha de Inicio del Producto para Renovaciones de Crédito)

<sup>b1</sup>Se considera al corte del 30 de junio de 2013.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

**AVI'S**

Durante el primer semestre del 2013, se realizó un análisis exhaustivo para identificar los Establecimientos Comerciales con Acceso Vía Internet con reputación probada y el sustento operativo necesario que podrían reactivarse para operar bajo un esquema de seguridad institucional que garantizara una calidad en el servicio prestado al trabajador. Actualmente se cuentan con 196 AVI's, distribuidas en las siguientes regiones:

Establecimientos Comerciales con AVI 1er Semestre 2013						
Centro	Metro	Noreste	Norte	Occidente	Sureste	Total
20	1	40	75	24	36	196

Fuente: Subdirección General de Operaciones

De enero a junio de 2013, los establecimientos con AVI's tuvieron una colocación de 51,724 créditos por un importe de 137 millones de pesos, que representan un 3 por ciento sobre el importe total colocado por el Instituto en el primer semestre del año.

### Compuapoyo

En seguimiento al programa Compuapoyo, las cifras al 6 de junio de 2013, son las siguientes:

Estatus del crédito	Total
Total de créditos autorizados	8,684
Créditos ejercidos	5,173
Créditos cancelados	894
Créditos pendientes por ejercer	2,617

### Mesa de Vigilancia

La Mesa de Vigilancia inició operaciones en noviembre de 2010 y es la instancia encargada de validar la información de los trabajadores que perciben ingresos superiores a 10 salarios mínimos mensuales o que presentan inconsistencias en los datos de los centros de trabajo donde laboran y, a partir del 27 de octubre de 2011, los casos de inconsistencia en los datos de identidad de los trabajadores también pasan a revisión a la Mesa de Vigilancia. El tiempo de respuesta normado en el cual la Mesa de Vigilancia debe evaluar los créditos es de 48 horas, al cierre de junio el tiempo real para la aprobación de los créditos es de 1.3 días, es decir 17 horas menos de lo estipulado en el Manual de Crédito del INFONACOT. De noviembre de 2010 a junio de 2013 la Mesa de Vigilancia ha tramitado un total de 176,603 casos de 158,318 trabajadores.

#### PRODUCTIVIDAD POR CLIENTES Y CASOS QUE INGRESAN A MESA DE VIGILANCIA POR TOPADO O INCONSISTENCIA

Ingresó a Mesa de Vigilancia por:	Topados						Total	
	Autorizados		Rechazados		En Proceso de Autorización			
	Clientes	Casos	Clientes	Casos	Clientes	Casos	Clientes	Casos
<b>Topados</b>	75,657	83,353	4,897	8,816	148	153	80,702	92,322
<b>Inconsistentes</b>	62,297	65,248	13,153	16,254	113	116	75,563	81,654
<b>Topados e inconsistentes</b>	1,529	1,712	524	915	0	0	2,053	2,627
<b>Total</b>	139,483	150,349	18,574	25,985	261	269	158,318	176,603

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### 3.4. Tarjeta de Crédito FONACOT

#### Desactivación de Tarjetas

De acuerdo con los cambios aprobados al Manual de Crédito, autorizados por el Comité de Crédito y por el Consejo Directivo, se llevó a cabo la desactivación de las tarjetas FONACOT que tenían más de 90 días sin movimiento. Al 30 de junio se habían desactivado 176,497 tarjetas en esta situación, y se habían reactivado 3,623 tarjetas, en seguimiento a las acciones correspondientes a la prevención de fraudes.

Tarjetas Desactivadas		BIN (639161)	BIN (549880)
Mes de Desactivación	Cantidad	FONACOT	FONACOT-MasterCard
Abril	126,132	81,747	44,385
Mayo	23,334	914	22,420
Junio	27,031	319	26,712
<b>Total de Desactivaciones</b>	<b>176,497</b>	<b>82,980</b>	<b>93,517</b>

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas



### 3.5. Recuperación de Recursos

Durante el primer semestre de 2013, se emitió a centros de trabajo un importe de cobranza por 6,058.3 millones de pesos, de los cuales 5,699.4 millones correspondieron a la emisión normal y 358,9 millones a la especial<sup>1</sup>. La emisión total exhibió un crecimiento de 19.4 por ciento respecto a la primera mitad de 2012, derivado principalmente del aumento en la emisión normal en 22.5 por ciento, mientras que la especial se redujo en 14.7 por ciento.

La recuperación acumulada al primer semestre vía centros de trabajo ascendió a 5,535.9 millones de pesos, monto que muestra un crecimiento del 22.0 por ciento respecto al mismo lapso de 2012. A nivel desagregado por tipo, se recibieron 4,382.5 millones de pesos de la emisión normal (+22.8 por ciento), y 154.5 millones de la especial (-1.1 por ciento).

Cabe señalar que, como resultado de las acciones de cobranza que se realizan a centros de trabajo con emisiones atrasadas, se generó una recuperación adicional a la obtenida al cierre de cada mes, por un monto de 30.9 millones de pesos. El cuadro muestra las cifras al corte de cada mes (columna “A” por un total de 5,504.96 millones de pesos) y la de todos los meses al cierre de junio de 2013 (columna “C” por un total de 5,535.86 millones de pesos).

#### AVANCE EN LA RECUPERACIÓN DE LAS EMISIONES

(Millones de pesos)

Emisión Total	Ingresos Totales		Al Corte de Cada Mes		Al Cierre de Junio 2013		Variación Absoluta	Variación Porcentual	
	Importe	Porcentaje vs Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje vs Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje vs Emisión			
			(A)	(B)	(C)	(D)			
Ene	995.93	958.00	96.2%	915.00	91.9%	931.77	93.6%	16.77	1.7%
Feb	997.19	975.39	97.8%	914.10	91.7%	917.34	92.0%	3.25	0.3%
Mar	1,005.48	980.44	97.5%	905.98	90.1%	914.28	90.9%	8.30	0.8%
Abr	1,013.57	1,000.11	98.7%	918.59	90.6%	919.81	90.7%	1.22	0.1%
May	1,019.78	1,034.11	101.4%	920.69	90.3%	922.05	90.4%	1.36	0.1%
Jun	1,026.33	1,006.30	98.0%	930.60	90.7%	930.60	90.7%	-	0.0%
<b>Total</b>	<b>6,058.28</b>	<b>5,954.35</b>	<b>98.3%</b>	<b>5,504.96</b>	<b>90.9%</b>	<b>5,535.86</b>	<b>91.4%</b>	<b>30.90</b>	<b>0.5%</b>

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Derivado de los esfuerzos de cobranza directa, extrajudicial y judicial a centros de trabajo con emisiones pendientes de pago, y a trabajadores, la recuperación total alcanzó los 5,954.4 millones de pesos en el período, que se compara favorablemente en 22.7 por ciento respecto al año anterior.

Como parte de los esfuerzos para identificar créditos con posible evasión de pago en los centros de trabajo, se implementó a partir de mayo una nueva clave de notificación para que las empresas identifiquen créditos de los cuales no se ha recibido pago en los últimos tres meses, pero que el Instituto ha localizado, a través de las consultas a PROCESAR, cuyo trabajador acreditado sigue laborando en la empresa.

<sup>1</sup> La Emisión Especial se integra de los créditos que ya terminaron su plazo original y que a pesar de ello aún cuentan con saldo, y los denominados “créditos reinstalados”, que corresponden a todos aquellos trabajadores que perdieron su relación laboral con el patrón al amparo del cual obtuvieron su crédito FONACOT, y que al buscar en las bases de datos que administra PROCESAR son ubicados en un nuevo Centro de Trabajo afiliado al Instituto FONACOT, el cual les reinicia la retención del adeudo vía nómina.

De esta manera, el porcentaje promedio de recuperación en el primer semestre de 2013 alcanzó el 91.4 por ciento del monto emitido, que en comparación con el igual lapso de 2012 (89.6 por ciento) registró un incremento de 1.8 por ciento.

### Reinstalación de Créditos

Desde finales de 2010 se implementó un proceso de gestión inmediata de cobranza a acreditados con saldo deudor que han cambiado de trabajo, mediante la consulta mensual de bases de datos de seguridad social que administra PROCESAR, y de esta manera atenuar el posible deterioro de la cartera. Al corte de junio de 2013, se habían localizado en total 473,349 trabajadores con 958,876 créditos y con saldo por 5,706.0 millones de pesos, de los cuales al cierre del mismo mes se habían recuperado 1,610.6 millones de pesos.

En los primeros seis meses de 2013 se localizaron por este medio a 85,586 trabajadores con un total de 182,732 créditos con un saldo de 1,009.5 millones de pesos, de los cuales al cierre de junio se habían recuperado 73.4 millones de pesos. Las cifras del primer semestre de 2013 son similares en comparación con su igual de 2012, en el que se reinstalaron 92,755 trabajadores, con 184,865 créditos y un saldo de 1,089.6 millones de pesos, para lograr una recuperación de 59.6 millones de pesos.

EVOLUCIÓN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS REINSTALADOS EJERCICIO 2013

	Método	COSECHAS		Acum.
ENERO 13	Procesar	Evolución de los Reinstalados	\$ Recuperaciones	0.00
FEBRERO 13	Procesar	Evolución de los Reinstalados	\$ Recuperaciones	39,409,803.12
MARZO 13	Procesar	Evolución de los Reinstalados	\$ Recuperaciones	13,363,273.14
ABRIL 13	Procesar	Evolución de los Reinstalados	\$ Recuperaciones	13,952,935.84
MAYO 13	Procesar	Evolución de los Reinstalados	\$ Recuperaciones	6,655,102.67
TOTALES	# Créditos	182,732	\$ Recuperaciones	73,381,114.77
	# Trabajadores	85,586	Saldo de Créditos con Pago	73,381,114.77

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

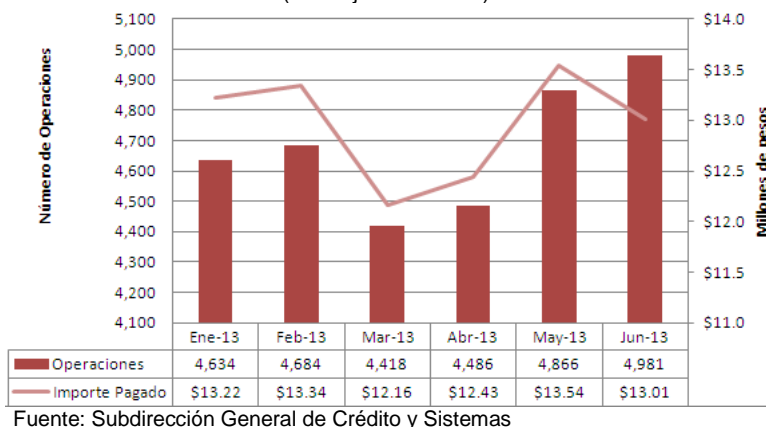
### Plan de Salida 70-30

El Plan de Salida 70-30 está dirigido al segmento de trabajadores que perdieron su relación laboral y desean liquidar el total del adeudo en una sola exhibición. Para tal efecto, el Instituto otorga una quita del 30 por ciento del capital y se le condonan además intereses moratorios y gastos de cobranza que pudieran existir, sin penalizar por ello al trabajador en su historial crediticio. Del inicio del programa, en mayo de 2009, al cierre de junio de 2013, se han liquidado 225,535 créditos bajo este plan, que presentaban un saldo insoluto por 1,221.7 millones de pesos, de los cuales el Instituto recibió 623.7 millones.



Durante el primer semestre del año, bajo este plan se liquidaron 28,069 créditos con un saldo insoluto de 164.1 millones de pesos; los recursos efectivamente recibidos ascendieron a 77.7 millones, y se condonaron 86.4 millones por concepto de quita, intereses moratorios y gastos de cobranza; mientras que en la primera mitad de 2012 se liquidaron 34,512 créditos, con saldo deudor de 240.6 millones de pesos, de los cuales se recibieron 109.4 millones.

**ESQUEMA DE SALIDA 70-30**  
(Enero-junio de 2013)



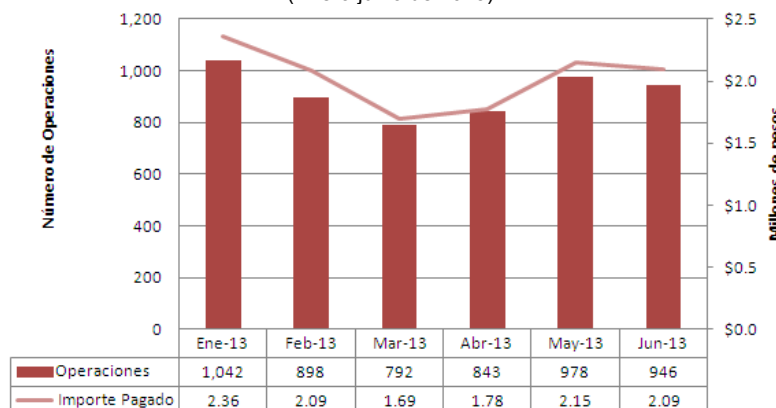
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### Plan de Salida 20-20-20

El Plan de Salida 20-20-20 se puso en marcha en julio de 2009 y está dirigido al segmento de trabajadores que perdieron su relación laboral y que no cuentan con recursos para la liquidación total e inmediata del adeudo. Consiste en que el trabajador paga en una sola exhibición el 20 por ciento de su saldo insoluto, el Instituto condona la mora del saldo restante y se reestructura el adeudo restante para ser pagado en 20 mensualidades sin intereses, con un descuento del 20 por ciento en la mensualidad si mantiene un pago oportuno. En el acumulado al cierre de junio de 2013 se habían apegado a este plan 53,528 créditos con saldo insoluto de 487.1 millones de pesos, de los cuales se recibieron 103.8 millones por concepto de pago inicial, y pagos subsecuentes de 197.1 millones.

Durante los primeros seis meses de 2013, se apegaron a este plan un total de 5,499 créditos con un saldo insoluto de 56.8 millones de pesos, e ingresaron al Instituto 12.2 millones de pesos por concepto de pago inicial y 4.90 millones de pagos subsecuentes; mientras que en el mismo período de 2012 se firmaron 5,584 planes de salida 20-20-20, con un saldo insoluto de 53.8 millones de pesos y un importe de 11.5 millones por concepto de pago inicial, y pagos subsecuentes por 5.05 millones.

**ESQUEMA DE SALIDA 20-20-20**  
(Enero-junio de 2013)



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

### **Despachos Externos de Cobranza Extrajudicial**

Para la gestión de créditos vencidos, el Instituto utiliza despachos externos de cobranza extrajudicial a los cuales se les asigna cartera que cumpla con los siguientes criterios: más de 30 días sin pago, que no tienen centro de trabajo y cuyo saldo deudor excede un salario mínimo mensual general vigente en el Distrito Federal. El monto que ingresó por concepto de recuperación a través de estos despachos al cierre de junio fue de 132.8 millones de pesos, similar a lo recibido en igual período de 2012, que fue 133 millones. En el siguiente gráfico se aprecia la recuperación obtenida por mes por los despachos en el primer semestre de 2013:



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Es importante destacar que en el segundo trimestre de 2013 se registró una tendencia a la alza en este rubro. El incremento en junio obedece principalmente al reflejo de la recuperación por la vía judicial del H. Ayuntamiento de La Paz (11.8 millones de pesos), cuyos trabajadores se encontraban cedidos también a despachos externos al momento de la recuperación.

El porcentaje asignado a despachos en el primer semestre alcanzó en promedio el 88.5 por ciento del total susceptible, con importe promedio cedido en el periodo de 5,430.7 millones de pesos.

En este semestre se comenzó la reingeniería de los procesos de contratación de despachos externos, la cual ahora se realizará de manera centralizada con el apoyo de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza del Instituto FONACOT; la Dirección de Cobranza realizará la asignación de cartera de créditos de trabajadores a los despachos.

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

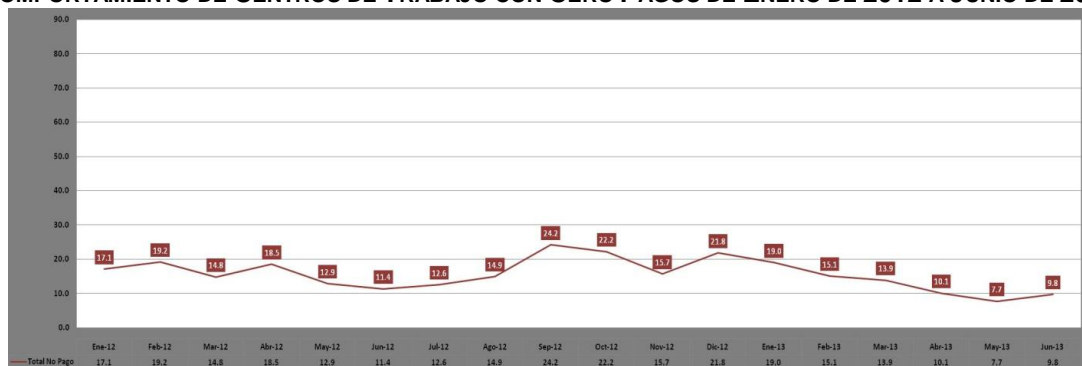
Desde principios de 2011, como parte de las medidas para reducir la morosidad en centros de trabajo, la Dirección de Cobranza identifica periódicamente aquellas emisiones que no han sido pagadas por los centros de trabajo y, en coordinación con el personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza, se da seguimiento a fin de que se realicen las actividades establecidas en la normatividad del Instituto para la regularización de los centros

de trabajo. Las acciones que se llevan a cabo consisten en:

- Acercamiento con los representantes legales de los centros de trabajo a fin de realizar la negociación para el pago del adeudo.
- Entrega de emisiones a despachos externos de cobranza extrajudicial.
- Entrega de emisiones al área jurídica para inicio de demanda.

Con estas acciones se ha logrado disminuir y mantener en bajos niveles los importes adeudados por centros de trabajo, con un acumulado de 9.8 millones de pesos al cierre de junio, compuesto prácticamente de aquéllos que están en proceso de gestión y recuperación conforme lo marca la norma.

**COMPORTAMIENTO DE CENTROS DE TRABAJO CON CERO PAGOS DE ENERO DE 2012 A JUNIO DE 2013**



Nota: Las cifras están representadas en millones de pesos. Datos al cierre de cada mes.  
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas.

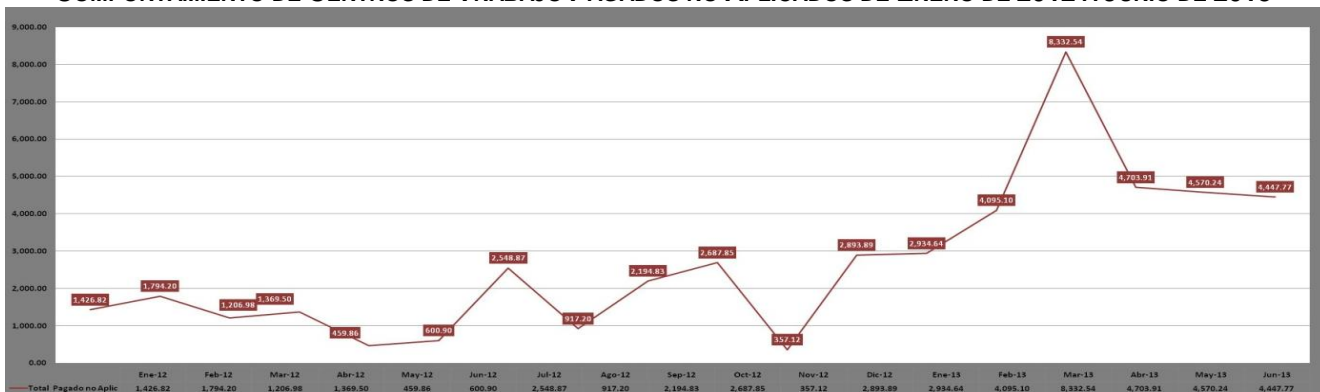
### ***Plan de Seguimiento a la Aplicación de Cédulas Pagadas por los Centros de Trabajo.***

Consiste en dar seguimiento con el personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza y los centros de trabajo, a fin de minimizar el número de cédulas que han sido pagadas y que no se han individualizado los pagos a cada crédito por falta de envío de incidencias de los trabajadores. Las acciones que se llevan a cabo son:

- Acercamiento con los representantes legales de los centros de trabajo a fin de realizar la aclaración de las incidencias.
- Captura de incidencias.
- Cierre de cédulas para su aplicación en tiempo y forma.

El monto pendiente de aplicar al cierre de cada mes, en el primer semestre del año, promedia 4.8 millones de pesos. Con estas acciones se coadyuva a una mayor eficacia y eficiencia para la generación de emisiones subsecuentes y ha permeado en una disminución considerable de atención a quejas de centros de trabajo y trabajadores.

**COMPORTAMIENTO DE CENTROS DE TRABAJO PAGADOS NO APLICADOS DE ENERO DE 2012 A JUNIO DE 2013**



Nota: Las cifras están representadas en millones de pesos. Datos al cierre de cada mes.  
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas.

### 3.6. Supervisión de Operaciones

Actualmente las oficinas del Instituto se encuentran sectorizadas en seis direcciones comerciales regionales, 34 direcciones de plaza y/o estatales y 47 representaciones, con una cobertura nacional en 81 oficinas.

#### Acciones Generales

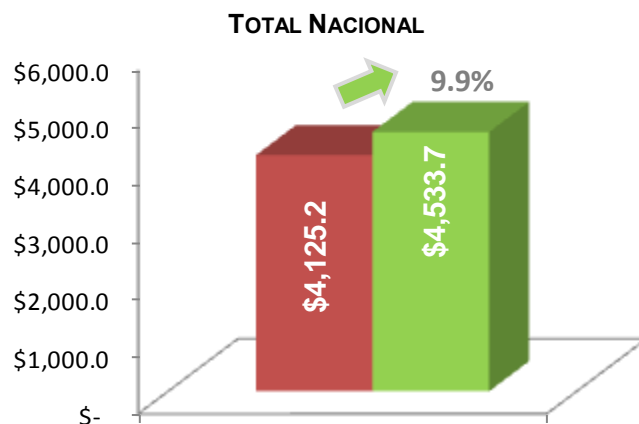
Durante el primer semestre se llevaron a cabo seis reuniones regionales con el objetivo de establecer los lineamientos generales y la visión de la nueva administración en vistas a consolidar la operación del Instituto e incrementar de manera significativa los logros alcanzados en años anteriores, mediante la optimización de los recursos y el correcto aprovechamiento de la infraestructura instalada.

Se incorporó un nuevo grupo de directores regionales que asumieron el compromiso y la responsabilidad de eficientar la operación de sus respectivas direcciones estatales, con la premisa de reordenar y reorganizar las actividades con el personal sindicalizado, en apego a lo que establecen las condiciones generales de trabajo.

Se sostuvieron diversas reuniones de trabajo con la estructura sindical, a fin de estrechar una relación de respeto y compromiso institucional, bajo la premisa de eficientar la operación y elevar los resultados en la colocación del crédito.

Se realizó un inventario de sucursales, infraestructura y personal para identificar los recursos con los que cuentan las direcciones haciendo una reasignación más eficiente de los mismos.

Se establecieron criterios de evaluación para la medición de la productividad e identificar necesidades y áreas de oportunidad a cubrir, que permitan que cada una de las direcciones estatales y de plaza cuenten con los elementos mínimos necesarios para realizar los procesos, de acuerdo con lo que establece la normatividad.



### **Porcentaje de Avance vs. Meta 2013**

Se llevaron a cabo ocho reuniones regionales y una nacional con los directores estatales, a fin de evaluar la situación prevaleciente en cada dirección y definir de manera conjunta las acciones a seguir para el cumplimiento de las metas y el incremento en la colocación del crédito.

Derivado de los resultados obtenidos y el monitoreo de información, se realizaron cambios en algunas direcciones de área que han presentado un desempeño inferior o inaceptable respecto al comportamiento nacional, lo cual ha permitido evitar un estancamiento en la colocación del crédito y tomar acciones para revertir comportamientos deficientes al promedio nacional.

Se identificaron indicadores clave de desempeño de la operación de los principales procesos, con los cuales se diseñó e implementó un sistema de información del área que arrojó información relevante y oportuna para mejorar la toma de decisiones y la implementación de estrategias encaminadas a eficientar la operación y aumentar el otorgamiento de créditos.

### **Proyecto de Supervisión de Operaciones en Sucursales**

A partir de abril se instrumentó el Proyecto de Supervisión de Operaciones a través de la revisión de las afiliaciones, otorgamiento del crédito, cobranza, infraestructura y situaciones de orden general.

El objetivo de dicho proyecto es dar seguimiento a la operación de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza, en los procesos de otorgamiento, administración y recuperación de cartera, así como supervisar que se lleven a cabo dentro de las normas o lineamientos que los rigen.

Con la finalidad de dar cumplimiento a la labor de supervisión así como de llevar a cabo lo mencionado en el estatuto orgánico, de abril a junio se programaron y realizaron 15 visitas a las 34 direcciones estatales y de plaza, incluyendo nueve representaciones.

### **Proyecto Rezago Cero de Expedientes**

Con la finalidad de reducir de manera significativa el rezago en el envío de expedientes, se diseñó el proyecto denominado Rezago Cero, que tiene el propósito de garantizar que se cuente con el soporte documental de las afiliaciones, autorizaciones, renovaciones y reestructuras reduciendo el número de observaciones por parte de los órganos fiscalizadores.

El período de ejecución para los planes de trabajo que se les solicitaron a las direcciones aplica a partir del 1 de julio al 30 de septiembre de 2013.

Con lo anterior se busca recabar 51,250 expedientes que no se han enviado a Sistemas de Archivos de México (SAM) y que equivale al 12.1 por ciento del total de expedientes generados.

Por lo que respecta al período de 2007 a 2012, de 6,760,780 expedientes registrados, no se ha realizado el envío al SAM de 14,445 de ellos.

### **Atención de Auditorías de Órganos Fiscalizadores**

De siete auditorías que se efectuaron durante los años 2012 y 2013, por parte de diversos órganos fiscalizadores como la Auditoría Superior de la Federación (ASF), Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y Órgano Interno de Control (OIC), en el primer semestre del año se obtuvieron los siguientes avances:

- Se atendió el requerimiento de información realizado por parte de la ASF con motivo de las auditorías No. 519 y No. 329, por lo que se está en espera del dictamen de resultado de dicho órgano.
- Se remitió información al OIC con motivo de la auditoría 05/2013, de la cual se logró un avance del 50 por ciento.
- En seguimiento a las recomendaciones de la CNBV y en cumplimiento a los planes de trabajo elaborados por las direcciones estatales o de plaza, con motivo de las visitas de revisión efectuadas por la Dirección de Crédito, del período comprendido de 2009 a 2012, a la fecha se han atendido las inconsistencias detectadas en seis visitas de revisión y se efectúa el seguimiento de 34.
- Actualmente, se instrumenta la documentación solicitada por el OIC, respecto a las auditorías 05/2013 y 07/2013, con fecha límite de 16 de agosto.

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

La operación del Centro de Atención Telefónica (CAT) muestra un claro aumento en el primer semestre de 2013, el cual se ve reflejado en el porcentaje de llamadas atendidas con un 11.38 por ciento, en comparación con el mismo período en 2012.



**DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS**

Tipo	Enero-Junio 2012			Enero Junio 2013			Variación Porcentual 2013 vs. 2012
	Atendidas		Total	Atendidas		Total	
	Agente	IVR		Agente	IVR		
Consultas	359,493	48,601	408,094	397,499	57,046	454,545	11.38%

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

En llamadas de consulta, se muestra un incremento a partir del primer mes del año en comparación con el período anterior. Únicamente en marzo la variación fue menor con casi un 2.5 por ciento. El mayor porcentaje de las llamadas recibidas fue de trabajadores

**CONSULTAS MENSUALES**

Período	2012	Porcentaje de participación	2013	Porcentaje de participación	Variación % 2013 vs. 2012
Enero	66,548	0.16	71,523	0.16	7.48
Febrero	59,819	0.15	73,063	0.16	22.14
Marzo	79,723	0.20	77,788	0.17	-2.43
Abril	65,504	0.16	79,853	0.18	21.91
Mayo	68,144	0.17	72,222	0.16	5.98
Junio	68,356	0.17	80,096	0.18	17.17
<b>Total</b>	<b>408,094</b>	<b>100</b>	<b>454,545</b>	<b>100</b>	<b>11.38</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

afiliados, donde los temas principales de consulta fueron: crédito en efectivo, renovación, crédito disponible, saldo deudor y para la activación de la tarjeta FONACOT. También se ha incrementado el número de llamadas de trabajadores potenciales, solicitando información sobre requisitos, documentación y ubicación de sucursales, así como concertación de citas. Este último punto es importante, ya que el número de llamadas se ha incrementado con la aplicación de citas, debido a que los trabajadores que ya cuentan con crédito y los de reciente afiliación, se comunican para concertar citas para realizar trámites de manera más ágil.

Por su parte, el *chat* ha mostrado un notable crecimiento en su uso durante el primer semestre de 2013, con un 31.84 por ciento, en comparación con el año anterior, debido a la mayor difusión que se le ha dado en los últimos meses y al incremento del uso en junio por parte de los centros de trabajo, para solventar dudas sobre la afiliación al INFONACOT en el microsítio.

**CHATS**

Período	2012	Porcentaje de participación	2013	Porcentaje de participación	Variación % 2013 vs. 2012
Enero	298	0.17	261	0.07	-12.42
Febrero	208	0.12	485	0.12	133.17
Marzo	386	0.22	584	0.15	51.30
Abril	254	0.15	735	0.18	189.37
Mayo	291	0.17	767	0.19	163.57
Junio	284	0.17	1,158	0.29	307.75
<b>Total</b>	<b>1,721</b>	<b>100</b>	<b>3,990</b>	<b>100</b>	<b>131.84</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

El servicio de correo electrónico, muestra una disminución de uso del 62.33 por ciento en 2013, comparado con el año anterior. Esto se debe a que en la gran mayoría de los casos el cliente solicita algún tipo de información sobre sus créditos que sólo se puede proporcionar vía

**E - MAILS**

Período	2012	Porcentaje de participación	2013	Porcentaje de participación	Variación % 2013 vs. 2012
Enero	431	0.36	151	0.3	-64.97
Febrero	107	0.09	133	0.3	24.30
Marzo	155	0.13	45	0.1	-70.97
Abril	151	0.13	39	0.1	-74.17
Mayo	210	0.18	55	0.1	-73.81
Junio	138	0.12	26	0.06	-81.16
<b>Total</b>	<b>1,192</b>	<b>100</b>	<b>449</b>	<b>100</b>	<b>-62.33</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

telefónica, previa validación de candados de seguridad, por lo que en estos casos se le contacta al cliente en un número particular para brindarle la información.



Adicionalmente, el CAT hace llamadas de salida para la aplicación de encuestas, con la finalidad de evaluar el impacto de campañas institucionales, así como para validar o preverificar referencias de trabajadores, recalendarizar citas y hacer recordatorios de las mismas.

Además, brinda apoyo en cobranza mediante un script, efectuando llamadas a trabajadores para invitarlos a liquidar o reestructurar sus créditos con saldo deudor.

#### LLAMADAS DE COBRANZA

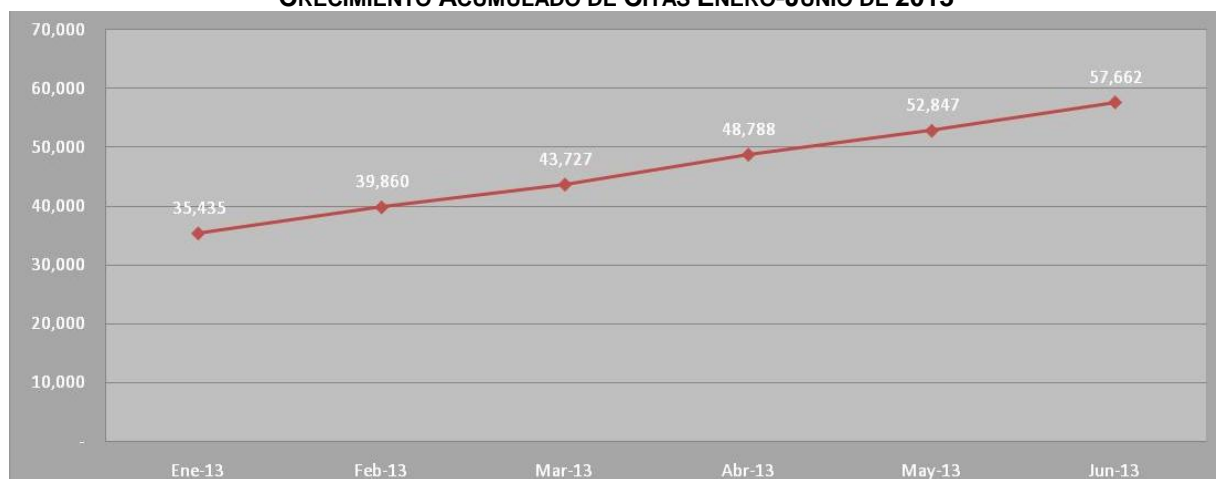
Período	2012			2013		
	Llamadas realizadas	Clientes contactados	% Llamadas contactadas	Llamadas realizadas	Clientes contactados	% Llamadas contactadas
Enero	111,148	28,699	0.26	48,417	21,966	0.45
Febrero	78,009	24,348	0.31	26,451	11,568	0.44
Marzo	98,927	35,601	0.36	2,871	960	0.33
Abril	94,601	34,724	0.37	17,833	6,201	0.35
Mayo	76,014	27,030	0.36	37,852	17,169	0.45
Junio	55,615	16,763	0.30	18,445	4,341	0.24
<b>Total</b>	<b>514,314</b>	<b>167,165</b>	<b>195%</b>	<b>151,869</b>	<b>62,205</b>	<b>226%</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

#### Sistema de Citas

El sistema de citas ha tenido un crecimiento sostenido en el número de citas concertadas en el primer semestre de 2013, como se muestra en la gráfica.

#### CRECIMIENTO ACUMULADO DE CITAS ENERO-JUNIO DE 2013



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

#### Encuesta de Satisfacción Ciudadana de los Trámites que Ofrece el Instituto

Por solicitud de las áreas de promoción comercial, crédito y cobranza, se aplican encuestas trimestrales para evaluar la calidad en diversos trámites. En general, los clientes califican la calidad de los trámites y la atención del personal en sucursales con una satisfacción elevada, mayor al 85 por ciento.

**Encuesta de Bienvenida (postventa)**

Se realiza una llamada de postventa a clientes con recién ejercicio de créditos en efectivo, con el objeto de validar la veracidad de los datos registrados de contacto y conocer en qué lo utilizaron.

**ENCUESTA DE BIENVENIDA EFECTIVO 2013**

Fecha de Ejercicio	1-31 de Enero	1-28 de Febrero	1-31 de Marzo	1-30 de Abril	1-31 de Mayo	Total
Muestra (Número de Encuestas)	610	613	259	329	320	2,131
Nivel del Confianza	95%	95%	95%	95%	95%	
Margen de error	+ - 3.9%	+ - 3.9%	+ - 6.1%	+ - 5.4%	+ - 5.4%	
Proporción del Total de Encuestas	29%	29%	12%	15%	15%	100%

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**PROPORCIONES DE MUESTRA 2013**

Programa Institucional	1-31 de Enero	1-28 de Febrero	1-31 de Marzo	1-30 de Abril	1-31 de Mayo	Promedio Ponderado
Pago de deuda	29.5%	26.8%	20.8%	21.9%	28.1%	26.3%
Remodelar/Ampliar el hogar	24.3%	22.3%	27.8%	25.2%	21.9%	23.9%
Colegiaturas/Uniformes/Útiles escolares	5.4%	6.0%	6.6%	4.0%	10.3%	6.2%
Adquisición/Reparación de automóvil	7.4%	6.0%	6.9%	5.5%	4.4%	6.2%
Viajes o eventos	2.0%	5.4%	3.5%	5.8%	4.4%	4.1%
Pago de atención médica	3.4%	5.2%	4.6%	4.6%	2.8%	4.2%
Muebles/Electrodomésticos/Línea blanca	9.0%	8.0%	8.1%	10.0%	8.4%	8.7%
Pago de servicios	3.0%	3.4%	2.3%	1.2%	3.1%	2.8%
Otros	6.1%	8.5%	6.9%	7.9%	4.4%	6.9%
No contestó/No especificó	10.0%	8.3%	12.4%	14.0%	12.2%	10.7%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Asimismo, se realiza una llamada de postventa a clientes con recién ejercicio de créditos con tarjeta FONACOT, con el objeto de validar la veracidad de los datos registrados de contacto y conocer en qué lo utilizaron.

**ENCUESTAS DE BIENVENIDA TARJETA 2013**

Fecha de Ejercicio	1-31 de Enero	1-28 de Febrero	1-31 de Marzo	1-30 de Abril	1-31 de Mayo	Total
Muestra (Número de Encuestas)	779	778	305	267	244	2,373
Nivel del Confianza	95%	95%	95%	95%	95%	95%
Margen de error	+ - 3.4%	+ - 3.4%	+ - 7%	+ - 6%	+ - 6.5%	
Proporción del Total de Encuestas	33%	33%	13%	11%	10%	100%

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

**PROPORCIONES DE MUESTRA 20131**

Programa Institucional	1-31 de Enero	1-28 de Febrero	1-31 de Marzo	1-30 de Abril	1-31 de Mayo	Promedio Ponderado
Muebles/Electrodomésticos/Línea blanca	40.6%	38.4%	34.4%	38.6%	37.7%	39%
Materiales de construcción	8.7%	12.6%	17.0%	11.6%	9.8%	12%
Alimentos y bebidas	11.7%	10.2%	11.5%	11.2%	11.5%	11%
Ropa y calzado	6.5%	5.1%	6.2%	9.0%	10.2%	7%
Equipo de cómputo	4.4%	3.1%	3.3%	3.4%	2.5%	3%
Enseres domésticos	4.4%	4.2%	4.3%	3.0%	5.3%	4%
Pago de servicios médicos	3.6%	2.7%	2.6%	2.2%	3.7%	3%
Viajes	1.3%	0.9%	2.0%	0.7%	1.6%	1%
Colegiaturas, uniformes o útiles escolares	0.9%	1.0%	2.0%	1.5%	1.6%	1%
Otros	8.3%	8.2%	6.2%	8.6%	6.6%	8%
No contestó/No especificó	9.6%	13.5%	10.5%	10.1%	9.4%	11%
<b>Total general</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

## **Esfuerzos de Promoción**

Con el objeto de fomentar en los clientes la reutilización del crédito FONACOT, se envía a las personas que acaban de liquidar un crédito un correo con mensaje de los productos o campañas.

### **ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS DE PROMOCIÓN**

<b>Campaña</b>	<b>Mes</b>	<b>Número de Correos</b>
Efectivo 24 Meses	Marzo	5,443
Efectivo 24 Meses	Abril	5,506
Efectivo 24 Meses	Mayo	8,549
Efectivo 24 Meses	Junio	6,759
Regreso a clases	Junio	5,152
<b>Total</b>		<b>31,409</b>

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

## **Atención a Clientes**

Durante el primer semestre de 2013, el Área de Atención a Clientes continuó con la atención de las quejas, consultas y sugerencias de los clientes del INFONACOT. Se recibieron 130 quejas, 110 consultas y cinco sugerencias. Adicionalmente, se agregó un rubro de aclaraciones, derivado de un nuevo proceso a cargo de la Dirección de Crédito, mediante su Área de Atención de Aclaraciones y de las cuáles se han recibido nueve. Dando un total de 254 casos.

De las 130 quejas, cinco provinieron del Centro de Atención Telefónica, una a Oficinas Centrales de la Dirección de Cobranza y 124 a oficinas regionales. Los principales temas de atención fueron problemas de autorización de crédito y reembolsos. Como se puede apreciar, a través del CAT se han recibido el 64.5 por ciento de las quejas y el 70.8 por ciento de las consultas.

## **Sociedades de Información Crediticia**

El INFONACOT continúa reportando el historial crediticio de sus clientes a las sociedades de información crediticia, Buró de Crédito y Círculo de Crédito, por lo que el Área de Atención a Clientes ha recibido durante el primer semestre del año 2013, 2,958 impugnaciones a través de las herramientas de las SIC, de las cuales 2,908 corresponden a Buró de Crédito y las 50 restantes a Círculo de Crédito.

## **4. Estructura Financiera**

### **4.1. Situación Presupuestal**

#### **Presupuesto de Gasto Corriente**

El presupuesto original para el gasto corriente autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) al Instituto FONACOT para el ejercicio 2013, fue por 1,222.0 millones

de pesos, 2.4 por ciento superior al presupuesto del período anterior. En la formulación del presupuesto fueron considerados prioritariamente recursos para la administración y calidad del crédito, tales como la estructura organizacional, consulta de bases de datos, centro de atención telefónica, servicio de tarjeta electrónica, capacitación, servicios de cobranza, servicios de tecnología de información y comunicaciones, campaña publicitaria y viáticos para actividades de promoción y supervisión y servicios de archivo de crédito.

**PRESUPUESTO DE GASTO CORRIENTE**

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto		Variación	
	2012	2013	Monto	Porcentaje
Servicios Personales	588.3	602.9	14.6	2.5
Gastos de Operación	587.4	572.1	-15.3	-2.6
Otras Erogaciones	18.0	47.0	29.0	
<b>Total</b>	<b>1,193.7</b>	<b>1,222.0</b>	<b>28.3</b>	<b>2.4</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

**Presupuesto Modificado**

El presupuesto del gasto corriente fue modificado de 1,222.0 millones de pesos a 1,216.2 millones de pesos, al aplicar reducciones por 5.8 millones de pesos, con la aprobación del Consejo Directivo y en cumplimiento al decreto que establece las medidas para el uso eficiente de los recursos públicos y sus lineamientos, emitidos por la SHCP.

**PRESUPUESTO MODIFICADO**

(Millones de pesos)

Concepto	Original	Reducciones	Modificado
Servicios Personales	602.9	-5.8	597.1
Gasto de Operación	572.1	0.0	572.1
Otras Erogaciones	47.0	0.0	47.0
<b>Total</b>	<b>1,222.0</b>	<b>-5.8</b>	<b>1,216.2</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

**Ejercicio Presupuestal**

Durante el primer semestre, el gasto realizado fue por 488.3 millones de pesos, 26.4 por ciento menor respecto al presupuesto programado por 663.2 millones de pesos. El Instituto FONACOT ha mantenido su compromiso de apego a las disposiciones de austeridad contenidas en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2013 y en el decreto que establece las medidas para el uso eficiente de los recursos públicos; en lo interno se emitieron disposiciones para promover esquemas de racionalidad, limitar y ejercer el gasto con eficacia para atender los objetivos y metas del programa institucional de otorgamiento de crédito a trabajadores.

**EJERCICIO PRESUPUESTAL**

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto Modificado	Gasto Real	Variación	
			Monto	Porcentaje
Servicios Personales	310.5	310.3	0.2	0.1
Gasto de Operación	306.4	178.0	128.4	41.9
Otras Erogaciones	46.3	0.1	46.2	99.8
<b>Total</b>	<b>663.2</b>	<b>488.3</b>	<b>174.9</b>	<b>24.4</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

### **Servicios Personales**

El gasto en este capítulo fue por 310.3 millones de pesos, 0.1 por ciento menor a lo programado por 310.5 millones de pesos, y comprende los siguientes conceptos principales:

- Remuneraciones a la plantilla laboral ejercida en función de los escenarios de operación y al tabulador autorizado, así como las prestaciones de seguridad social y enteros fiscales.
- Liquidaciones por terminación de relación laboral, derivadas de dos procesos de cambio de administración.
- Pago de tiempo extra para atender la demanda de servicios de crédito en las sucursales.

En cumplimiento a las disposiciones de austeridad no se otorgó incremento salarial a los servidores públicos de mando y se aplicó una reducción por 5.8 millones de pesos por concepto de sueldos y salarios, con aprobación del Consejo Directivo.

El crecimiento de la operación a nivel nacional, derivado de la reforma a la LFT, que establece la obligación para todos los patrones de afiliarse al Instituto y otorga acceso a los trabajadores al crédito FONACOT, implica la necesidad de considerar recursos adicionales para incrementar la plantilla laboral así como una reestructura organizacional, para cumplir las metas de otorgamiento de crédito establecidas en el Programa Institucional, alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. En este sentido, durante el segundo semestre el Instituto FONACOT realizará gestiones ante la STPS y la SHCP, con base en la instrucción del Consejo Directivo de obtener autorización para ampliar el presupuesto 2013.

### **Gastos de Operación**

El monto ejercido en los gastos de operación ascendió a 178.0 millones de pesos, la variación por 128.4 millones de pesos es 41.9 por ciento inferior al presupuesto del primer semestre. El gasto se ha aplicado a los conceptos inherentes a los procesos de otorgamiento de crédito a trabajadores, conforme con lo siguiente:

En los materiales y suministros y en los servicios generales, el gasto se ha realizado observando el decreto que establece las medidas para uso eficiente de los recursos públicos y sus lineamientos, para lograr mejores condiciones mediante contratos consolidados sectorialmente con la STPS, anuales y plurianuales en su caso, para la continuidad de las operaciones.

Dentro de los esquemas de modernización del servicio de crédito a trabajadores, se emitió la tarjeta FONACOT-MasterCard, con tecnología de chip y estándar bancario, para cumplimiento de los requisitos de seguridad de la CNBV.

En la originación y en la recuperación del crédito se utiliza el servicio de consulta a la base de datos de organismos de previsión social; se mantiene el estándar de otorgamiento de crédito

en efectivo por transferencia bancaria en 48 horas, y la operación de la tarjeta electrónica para otorgamiento de crédito vinculada con MasterCard para generalizar su aceptación en establecimientos comerciales.

La promoción del crédito se apoya con el Centro de Atención Telefónica a clientes; a través de portal *web* del Instituto se brinda servicio de consulta de estados de cuenta, y se ha iniciado la operación de un micrositio de afiliación en línea para centros de trabajo. La administración del crédito se realiza mediante una plataforma tecnológica con esquemas de modernización y mejora continua.

Con base en la nueva imagen institucional alineada al Programa Institucional del INFONACOT, hacia el segundo semestre del año se realizará el lanzamiento de la campaña de publicidad, así como su aplicación en las oficinas y sucursales, conjuntamente con los procesos de capacitación y desarrollo de habilidades para la mejor atención al cliente.

### Medidas para el Uso Eficiente de los Recursos Públicos

El Instituto FONACOT mantiene su compromiso de apego y observancia a las disposiciones de austeridad, racionalidad y disciplina en el manejo de los recursos, con esquemas estructurales que han permitido apuntalar su cumplimiento. En lo interno fueron emitidas medidas para reducir y mejorar la calidad del gasto, con base en las disposiciones de austeridad del Presupuesto de Egresos de la Federación 2013.

### Inversión Física

El presupuesto para inversión física será ejercido durante el segundo semestre en la adquisición de mobiliario y equipamiento para atención al público y para actividades de promoción que desempeñan las direcciones estatales y de plaza.

## 4.2. Sistema de Evaluación del Desempeño

### Gasto Programable

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Gasto Programable Enero-Junio de 2013  
(millones de pesos)

CONCEPTO	PRESUPUESTO ANUAL		ACUMULADO ENERO A JUNIO		VARIACIÓN EJERCIDO/PROGRAMADO		SEMÁFORO		AVANCE EN %
	ORIGINAL (1)	MODIFICADO (2)	PROGRAMADO (3)	EJERCIDO (4)	ABSOLUTA (5) = (4) - (3)	RELATIVA (6) = (5) / (3)	MENOR GASTO	MAYOR GASTO	CONTRA MODIFICADO (7) = (4) / (2)
<b>I.- GASTO CORRIENTE</b>	<b>1,222.0</b>	<b>1,216.2</b>	<b>663.1</b>	<b>488.3</b>		<b>-26.4</b>			<b>40.1</b>
SERVICIOS PERSONALES	602.9	597.1	310.5	310.3		-0.1			52.0
MATERIALES Y SUMINISTROS	14.4	14.4	6.3	3.3		-47.8			23.0
SERVICIOS GENERALES	557.7	557.7	300.1	174.7		-41.8			31.3
OTRAS EROGACIONES	47.0	47.0	46.3	0.1		-99.8			0.2
<b>II.- GASTO DE CAPITAL</b>	<b>9,515.0</b>	<b>9,515.0</b>	<b>4,592.3</b>	<b>4,488.1</b>		<b>-2.3</b>			<b>47.2</b>
<b>INVERSIÓN FÍSICA</b>	<b>15.0</b>	<b>15.0</b>	<b>15.0</b>	<b>0.0</b>		<b>-99.7</b>			<b>0.3</b>
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	15.0	15.0	15.0	0.0		-99.7			0.3
OBRAS PUBLICAS	0.0			0.0	0.0	0.0			0.0
OTRAS EROGACIONES				0.0	0.0	0.0			0.0
INVERSIÓN FINANCIERA	9,500.0	9,500.0	4,577.3	4,488.1		-1.9			47.2
<b>IV.- TOTAL DEL GASTO</b>	<b>10,737.0</b>	<b>10,731.2</b>	<b>5,255.5</b>	<b>4,976.4</b>		<b>-5.3</b>			<b>46.4</b>

Fuente: Subdirección General de Administración



**Gasto corriente.-** El presupuesto ejercido es 26.4 por ciento menor al presupuesto modificado, ya que el gasto se ha realizado en función de las estrategias del programa de otorgamiento de crédito a trabajadores. El presupuesto anual fue modificado al reducir 5.8 millones de pesos en los servicios personales, en cumplimiento al decreto que establece las medidas para uso responsable de los recursos.

**Gasto de Capital.-** El presupuesto para inversión física será ejercido en el segundo semestre en mobiliario y equipamiento para actividades de promoción y atención al público en sucursales.

**Inversión Financiera.-** El monto ejercido en el financiamiento a los trabajadores fue 1.9 por ciento inferior a lo programado para el primer semestre; refleja el desempeño del crédito en efectivo a 24 meses y de la tarjeta FONACOT-MasterCard, en el financiamiento a trabajadores.

### Gasto por Programa Presupuestario

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Gasto Público por Programa Presupuestario 2013  
(millones de pesos)

AI	PP*	Apertura programática (Denominación de los programas)	Presupuesto Anual Modificado	Gasto corriente		Gasto de capital		Gasto total		Variación		Semáforo	
				Programado	Ejercido	Programado	Ejercido	Programado	Ejercido	Absoluta	Relativa	Menor gasto	Mayor gasto
009	E009	Creditos a trabajadores en activo	1,069.2	563.8	440.0	15.0	0.0	578.8	440.0	-138.8	-24.0%		
002	M001	Actividades de apoyo administrativo	68.3	34.2	29.9	0.0	0.0	34.2	29.9	-4.3	-12.7%		
001	O001	Actividades de apoyo a la Función Pública y buen Gobierno	33.1	19.6	18.4	0.0	0.0	19.6	18.4	-1.2	-6.1%		
009	R002	Aportaciones al Fideicomiso	3.2	3.2	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0	-3.2	-100.0%		
009	R003	Aportaciones al Fideicomiso	42.4	42.4	0.0	0.0	0.0	42.4	0.0	-42.4	-100.0%		
<b>Total</b>			<b>1,216.1</b>	<b>663.2</b>	<b>488.3</b>	<b>15.0</b>	<b>0.0</b>	<b>678.2</b>	<b>488.3</b>	<b>-189.9</b>	<b>-28.0%</b>		
Total programa presupuestario "E" (Prestación de servicios públicos)			1,069.2	563.8	440.0	15.0	0.0	578.8	440.0	-138.8	-24.0%		
% TPP** "E" vs Total			87.9	85.0	90.1	100.0	#DIV/0!	85.3	90.1	4.8	5.6%		

Fuente: Subdirección General de Administración

Los recursos presupuestarios fueron ejercidos prioritariamente en el programa de créditos a trabajadores en activo, lo que representó el 90.1 por ciento de lo erogado; en tanto que los programas de apoyo administrativo y de actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno, representaron el 9.9 por ciento.

### Indicadores de Desempeño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores  
Indicadores de desempeño por programa presupuestario

Programa presupuestario (Pp) y Clave	Indicador			Unidad de medida	Frecuencia de medición	Meta			Semáforo
	Tipo	Nombre	Definición			2013		Porcentaje de avance	
						Planeada	Realizada		
<b>NO Seleccionados en el PEF</b>									
Fin	Absoluto	Personas beneficiadas	Avance mensual de personas beneficiadas	Persona	Mensual	2,711,522	3,579,252	132.0%	
Proposito	Absoluto	Monto de crédito otorgado	Avance en el monto de crédito otorgado como medida de las metas establecidas.	Millones de pesos	Mensual	4,085.1	4,533.3	111.0%	
Componente	Absoluto	Créditos ejercidos	Avance del número de créditos otorgados como medida de las metas establecidas.	Crédito	Mensual	675,442.5	917,757.0	135.9%	
Actividad	Absoluto	Trabajadores Afiliados	Avance en el nivel de afiliación de nuevos trabajadores.	Trabajador	Mensual	98,986	104,023	105.1%	

Fuente: Subdirección General de Administración



**Fin (Personas beneficiadas por el crédito FONACOT).**- Para el primer semestre se programó beneficiar a una población de 2, 711,522 personas, y se alcanzó la cantidad de 3, 579,252 personas, cifra equivalente al 132 por ciento, de la meta.

**Propósito (Monto de crédito otorgado).**- La meta alcanzada durante el primer semestre respecto a lo programado fue de 111 por ciento, al financiar 4,533.3 millones de pesos a trabajadores, destacando el financiamiento con el programa de crédito en efectivo.

**Componente (Créditos ejercidos).**- Se colocaron 917,757 créditos, lo que representó un cumplimiento del 135.9 por ciento de la meta.

**Actividad (Trabajadores afiliados).**- Durante el primer semestre el INFONACOT afilió a 104,023 trabajadores, cantidad equivalente al 105.1 por ciento de la meta programada.

### 4.3. Situación Financiera

INSTITUTO FONACOT  
ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO AL 30 DE JUNIO DE 2013 Y 2012  
(Cifras dictaminadas. Millones de pesos)

CONCEPTO	JUNIO 2013		JUNIO 2012		Variaciones	
	\$	%	\$	%	\$	%
<b>Intereses de Operación</b>	<b>714.9</b>	<b>47.1%</b>	<b>539.5</b>	<b>36.6%</b>	<b>175.4</b>	<b>32.5%</b>
Por créditos al consumo	714.9	47.1%	539.5	36.6%	175.4	32.5%
<b>Comisiones Cobradas</b>	<b>15.9</b>	<b>1.0%</b>	<b>33.3</b>	<b>2.3%</b>	<b>(17.4)</b>	<b>(52.3%)</b>
A Distribuidores y de Intercambio	15.9	1.0%	33.3	2.3%	(17.4)	(52.3%)
<b>Otros Ingresos de Operación</b>	<b>787.9</b>	<b>51.9%</b>	<b>900.5</b>	<b>61.1%</b>	<b>(112.6)</b>	<b>(12.5%)</b>
Comisiones por apertura	170.1	11.2%	148.7	10.1%	21.4	14.4%
Recuperaciones	374.5	24.7%	294.8	20.0%	79.7	27.0%
Valuación Remanentes en Fideicomisos	157.0	10.3%	313.9	21.3%	(156.9)	(50.0%)
Beneficios y Prod. Diversos	86.3	5.7%	143.1	9.7%	(56.8)	(39.7%)
<b>Total de Ingresos de Operación</b>	<b>1,518.7</b>	<b>100.0%</b>	<b>1,473.3</b>	<b>100.0%</b>	<b>45.4</b>	<b>3.1%</b>
<b>Costo por Intermediación Financiera</b>	<b>78.6</b>	<b>5.2%</b>	<b>99.5</b>	<b>9.2%</b>	<b>(20.9)</b>	<b>(21.0%)</b>
Intereses por Intermediación Financiera	67.7	4.5%	87.5	5.9%	(19.8)	(22.6%)
Comisiones por Intermediación Financiera	10.9	0.7%	12.0	0.8%	(1.1)	(9.2%)
<b>Resultado después de intermediación</b>	<b>1,440.1</b>	<b>94.8%</b>	<b>1,373.8</b>	<b>126.5%</b>	<b>66.3</b>	<b>4.8%</b>
<b>Gastos de operación</b>	<b>888.4</b>	<b>58.5%</b>	<b>1,085.6</b>	<b>73.7%</b>	<b>(197.2)</b>	<b>(18.2%)</b>
Emolumentos y Otras Prestaciones al personal	320.2	21.1%	273.6	18.6%	46.6	17.0%
Otros gastos de Administración	190.3	12.5%	199.6	13.5%	(9.3)	(4.7%)
Estimación preventiva para riesgos crediticios	363.5	23.9%	605.6	41.1%	(242.1)	(40.0%)
Estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro	5.1	0.3%	1.3	(0.1%)	6.4	(492.3%)
Depreciaciones y Amortizaciones	9.3	0.6%	8.1	0.5%	1.2	14.8%
<b>Resultado de Operación</b>	<b>551.7</b>	<b>36.3%</b>	<b>288.2</b>	<b>19.6%</b>	<b>263.5</b>	<b>91.4%</b>
<b>Ingresos Financieros</b>	<b>27.3</b>	<b>1.8%</b>	<b>11.2</b>	<b>0.8%</b>	<b>16.1</b>	<b>143.8%</b>
Sobre inversiones en valores	27.3	1.8%	11.2	0.8%	16.1	143.8%
<b>Resultado Neto</b>	<b>579.0</b>	<b>38.1%</b>	<b>299.4</b>	<b>20.3%</b>	<b>279.6</b>	<b>93.4%</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

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

### **Intereses de Operación**

Los intereses de operación a junio fueron superiores en 175.4 millones de pesos, lo que representa un incremento del 32.5 por ciento respecto a los registrados al mismo mes de 2012, derivado principalmente del efecto de un mayor promedio de cartera vigente, una colocación mayor, así como por un mayor plazo otorgado en la colocación de créditos.

### **Comisiones Cobradas a Distribuidores y de Intercambio**

Las comisiones fueron inferiores en un 52.3 por ciento respecto a las registradas a junio de 2012. A pesar de que se observó una mayor colocación por la vía de tarjetas de crédito en 15.9 por ciento, con la introducción de la tarjeta de crédito INFONACOT-MasterCard a partir de noviembre de 2012, las comisiones presentan una disminución respecto a las aplicadas a los establecimientos comerciales en el mismo período de 2012.

### **Comisiones por Apertura**

A junio de 2013, presentaron un aumento del 14.4 por ciento en relación con el acumulado a junio de 2012, lo cual se explica principalmente por un mayor reconocimiento de comisiones, derivado de las cesiones de cartera durante este período. Cabe hacer mención que las comisiones por apertura se registran como un crédito diferido, que se reconoce en los resultados en relación con la vida del crédito o al momento de su enajenación.

### **Recuperaciones**

A junio de 2013 presentaron un incremento de 79.7 millones de pesos respecto a 2012, que representan el 27 por ciento más, generados por mayores ingresos por cobranza de cartera castigada en el período de 2013.

### **Valuación de Remanentes en Fideicomiso**

Se observó un decremento de 156.9 millones de pesos en relación con junio de 2012, derivado principalmente de menores cesiones de cartera en 2013 y del efecto generado en la valuación por la readquisición del total de la cartera de la emisión del fideicomiso CB-11.

### **Beneficios y Productos Diversos**

Disminuyeron respecto a los registrados al mismo mes de junio de 2012, en 56.8 millones de pesos, que representan un decremento del 39.7 por ciento, principalmente por el efecto de cancelaciones por depuración de saldos acreedores en el sistema de crédito, que disminuyeron en 57.3 millones de pesos, al pasar de 128.3 millones de pesos en 2012 a 71 millones de pesos en el ejercicio de 2013.

### **Intermediación Financiera**

El costo de intermediación financiera presentó un decremento del 21 por ciento a junio de 2013 respecto al mismo mes de 2012, que obedeció a la disminución en el monto promedio dispuesto de deuda en un 13.7 por ciento y un decremento en la tasa ponderada de los pasivos del 9.78 por ciento. Asimismo, se presentó un decremento en las comisiones por

intermediación financiera, debido a que durante el período de 2013 el Instituto sólo realizó cinco emisiones de Certificados Bursátiles Quirografarios, comparado con 22 emisiones en el mismo período de 2012.

### **Emolumentos y Otras Prestaciones al Personal**

Para junio de 2013, presentaron una variación de 46.6 millones de pesos, esto es un 17.0 por ciento de incremento en comparación con el mismo período del año anterior, explicado principalmente por un crecimiento en el costo de las indemnizaciones por liquidación, así como por otras provisiones de gastos en 2013.

### **Gastos de Administración**

Tuvieron un decremento de 9.3 millones de pesos, es decir, el 4.7 por ciento respecto al acumulado a junio de 2012, originado por menores gastos en publicidad y en honorarios por subcontratación de servicios, y compensado por incrementos en gastos por emisión de tarjetas de crédito MasterCard, en el servicio de fotocopiado y en gastos de cobranza.

### **Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios**

A junio 2013 presentan un decremento de 242.1 millones de pesos, lo que representa el 40% de disminución respecto a las acumuladas a junio 2012. Lo anterior obedece a que durante 2012 se constituyeron reservas adicionales a las requeridas por la calificación de cartera para converger a la nueva metodología de la CNBV, así como también a la disminución en la demanda de reservas por calificación, derivado de un menor saldo de cartera en 2013 respecto a 2012.

### **Ingresos Financieros**

A junio de 2013, los ingresos financieros registraron un incremento de 16.1 millones de pesos, lo que representa un 143.8 por ciento con respecto a 2012, debido al aumento en el capital promedio invertido en un 173.6 por ciento, compensado con una disminución en la tasa promedio de inversión de 0.39 por ciento, quedando en 4.11 por ciento al cierre de junio 2013, ocasionado por una disminución generalizada en las tasas de mercado, ya que la tasa de CETES a 28 días disminuyó un 0.37 por ciento en ese mismo período, que representa un 8.55 por ciento de variación.

### **Resultado Neto**

El resultado neto acumulado a junio de 2013 es de 579 millones de pesos, presentando un incremento del 93.4 por ciento en comparación con el mismo mes del año anterior, como resultado del crecimiento sostenido en las operaciones del Instituto.

**INSTITUTO FONACOT**  
**BALANCE GENERAL AL 30 DE JUNIO DE 2013 Y 2012**  
 (Millones de pesos)

CONCEPTO	JUNIO 2013	JUNIO 2012	Variaciones	
			\$	%
Caja, Bancos y Otras Disponibilidades	70.7	44.4	26.3	59.2%
Inversiones en Valores	462.2	905.9	(443.7)	(49.0%)
<b>Caja e Inversiones</b>	<b>532.9</b>	<b>950.3</b>	<b>(417.4)</b>	<b>(43.9%)</b>
Cartera Vigente	8,171.2	2,810.0	5,361.2	190.8%
Cartera Vencida	152.1	45.0	107.1	238.0%
<b>Cartera Total</b>	<b>8,323.3</b>	<b>2,855.0</b>	<b>5,468.3</b>	<b>191.5%</b>
Estimación Para Castigo de Créditos	(700.1)	(621.9)	(78.2)	12.6%
<b>Cartera Neta</b>	<b>7,623.2</b>	<b>2,233.1</b>	<b>5,390.1</b>	<b>241.4%</b>
Beneficios por Recibir de Fideicomisos	643.0	1,741.6	(1,098.6)	(63.1%)
Otras Cuentas por Cobrar	202.3	96.9	105.4	108.8%
Préstamos al Personal	89.4	100.8	(11.4)	(11.3%)
<b>Otros Activos</b>	<b>934.7</b>	<b>1,939.3</b>	<b>(1,004.6)</b>	<b>(51.8%)</b>
Mobiliario y Equipo	167.8	160.2	7.6	4.7%
Depreciación Acumulada	(138.1)	(129.5)	(8.6)	6.6%
Muebles e Inmuebles Adjudicados	0.2	0.2	-	0.0%
Inmuebles	199.8	203.2	(3.4)	(1.7%)
Cargos Diferidos	75.6	37.0	38.6	104.3%
<b>Activos Fijos y Diferidos</b>	<b>305.3</b>	<b>271.1</b>	<b>34.2</b>	<b>12.6%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>9,396.1</b>	<b>5,393.8</b>	<b>4,002.3</b>	<b>74.2%</b>
Financiamientos Bancarios y Bursátiles	5,955.6	2,956.8	2,998.8	101.4%
Acreedores	373.4	429.9	(56.5)	(13.1%)
Provisiones para Impuestos	221.2	103.5	117.7	113.7%
Otras Obligaciones	82.3	92.3	(10.0)	(10.8%)
Reservas del Personal (Pasivo Laboral)	150.3	132.8	17.5	13.2%
Inversiones Reservas del Personal	(150.3)	(132.8)	(17.5)	13.2%
Pasivos del Plan (Pasivo Laboral)	77.0	59.9	17.1	28.5%
Créditos Diferidos	117.0	91.4	25.6	28.0%
<b>TOTAL DE PASIVOS</b>	<b>6,826.5</b>	<b>3,733.8</b>	<b>3,092.7</b>	<b>82.8%</b>
Capital social	676.3	676.3	-	0.0%
Otros conceptos de capital	130.5	130.5	-	0.0%
Resultado en valuación de Instrumentos Fin.	-	(19.8)	19.8	(100.0%)
Resultado de Ejercicios Anteriores	1,183.8	573.6	610.2	106.4%
Resultado del Ejercicio en Curso	579.0	299.4	279.6	93.4%
<b>TOTAL DE CAPITAL CONTABLE</b>	<b>2,569.6</b>	<b>1,660.0</b>	<b>909.6</b>	<b>54.8%</b>
<b>TOTAL DE PASIVO Y CAPITAL</b>	<b>9,396.1</b>	<b>5,393.8</b>	<b>4,002.3</b>	<b>74.2%</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

### **Análisis del Balance General**

#### **Disponibilidades**

Los saldos de caja, bancos y otras disponibilidades, presentaron a junio de 2013 un saldo de 70.7 millones de pesos, con un incremento del 59.2 por ciento, equivalente a 26.3 millones de pesos respecto a 2012, por mayores saldos en otras disponibilidades en 2013.

#### **Inversiones en valores**

Este rubro registró una disminución a junio de 2013, de 443.7 millones de pesos respecto a 2012, debido a que el Instituto utilizó recursos para la readquisición del total de la cartera del fideicomiso de la emisión CB-11, manteniendo los recursos necesarios para la operación y otorgamiento de créditos.

### **Cartera vigente**

La cartera vigente aumentó 5,361.2 millones de pesos a junio de 2013, con un incremento de 190.8 por ciento respecto al mismo período de 2012, por el efecto combinado de la colocación de créditos, la cobranza realizada, las cesiones de cartera a los fideicomisos y los traspasos a cartera vencida. Por estas razones, de manera importante, en junio se reincorporó al balance la cartera proveniente del fideicomiso de la emisión CB-11.

Cabe destacar que la colocación de créditos a junio de 2013 alcanzó un monto de 4,505.4 millones de pesos de capital ejercido (no incluye GRP's), mostrando un incremento del 9.2 por ciento respecto a la colocación a junio de 2012, que fue de 4,125.2 millones de pesos.

### **Cartera vencida**

A junio de 2013 se incrementó en 107.1 millones de pesos, comparada con junio de 2012, representando un aumento del 238 por ciento, fundamentalmente por la adopción de la nueva metodología de creación de reservas de la CNBV y por el regreso de cartera de la emisión CB-11 así como por el efecto de los traspasos a cuentas de orden. Por lo anterior, el índice de cartera vencida sobre la cartera total se ubica en 1.8 por ciento a junio de 2013 en comparación con el 1.6 por ciento que se tenía a junio 2012.

A junio de 2013, la cartera total administrada, incluyendo la cedida, tuvo un incremento del 2.2 por ciento en relación con junio de 2012, por el efecto neto del otorgamiento y recuperación de los créditos, así como de la aplicación a cuentas de orden. Se integra como sigue:

**CARTERA TOTAL ADMINISTRADA AL 30 DE JUNIO DE 2013 Y 2012**  
(Millones de pesos)

CONCEPTO	Jun-13	Jun-12	Var. \$	Var. %
<b>Cartera total FONACOT</b>	8,323.3	2,855.0	5,468.3	191.5%
Cartera Cedida	1,702.5	6,952.1	(5,249.6)	(75.5%)
<b>Cartera Total Administrada</b>	<b>10,025.8</b>	<b>9,807.1</b>	<b>218.7</b>	<b>2.2%</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

El saldo de la cartera cedida al 30 de junio de 2013 ascendió a 1,702.5 millones de pesos con una disminución respecto al mismo mes de 2012, que fue de 5,249.6 millones de pesos, equivalente al 75.5 por ciento, por el efecto neto de la cobranza recibida; el devengamiento de intereses; las cesiones de cartera en el período, y principalmente por el regreso de cartera de la emisión CB-11. Dicha cartera representa el 17 por ciento de la cartera administrada, en comparación con el 70.9 por ciento a junio de 2012.

### **Estimación para castigo de créditos**

Este rubro tuvo a junio de 2013 un incremento de 78.2 millones de pesos, esto es un 12.6 por ciento, generado por el efecto neto de menores reservas preventivas adicionales, mayor requerimiento de reservas de acuerdo con la metodología aplicable en cada período y mayores reservas por la cartera que regresó de la emisión CB-11.

### **Beneficios por recibir de fideicomisos**

A junio de 2013, se observó un decremento de 1,098.6 millones de pesos con una variación del 63.1 por ciento, por la disminución en la valuación de los remanentes, derivado sobre todo por retiros de cartera y de excedentes de efectivo de los fideicomisos, así como por el efecto en valuación por el regreso de cartera de la emisión CB-11.

### **Otras cuentas por cobrar**

Se registró un aumento de 105.4 millones de pesos, o sea el 108.8 por ciento respecto al mismo mes de 2012, a causa del incremento en el IVA por cobrar de la cartera de créditos por el regreso de la cartera de la emisión CB-11.

### **Préstamos al personal**

Ascendieron a 89.4 millones de pesos, con un decremento del 11.4 por ciento, comparado con junio de 2012 cuyo saldo fue de 100.8 millones de pesos, derivado de un menor otorgamiento de préstamos neto de recuperaciones.

### **Activo fijo neto**

Equivalió a 229.7 millones de pesos y se vio disminuido en 1.9 por ciento, es decir 4.4 millones de pesos, motivado por la aplicación de la depreciación respectiva, considerando la vida útil de cada activo.

### **Cargos diferidos**

Presentaron a junio de 2013 un incremento de 38.6 millones de pesos, lo que significa un 104.3 por ciento, debido a un efecto neto entre el registro de los intereses pagados por anticipado, derivado de los certificados bursátiles (CEBURES) quirografarios de corto plazo y la amortización de los rubros de gastos de emisión de títulos, seguros, sistemas informáticos y tarjetas.

### **Acreeedores y cuentas por pagar a distribuidores**

Se vieron disminuidos en 56.5 millones de pesos a junio de 2013, lo que representa un decremento de 13.1 por ciento, básicamente por disminución en depósitos por aplicar. La cuenta por pagar a distribuidores también disminuyó de 24.1 millones de pesos en junio 2012 a 1.5 millones de pesos en junio 2013, debido a que a partir de noviembre del 2012 se adoptó el esquema de compensación bancario con la introducción de la tarjeta de crédito INFONACOT-MasterCard y, por lo tanto, disminuyeron considerablemente los pagos directos a los establecimientos comerciales.

### **Financiamientos bancarios y bursátiles**

A junio de 2013, se observó un incremento de 2,998.8 millones de pesos que, comparado con junio de 2012, representa un incremento del 101.4 por ciento, debido a que durante junio se realizaron tres emisiones de CEBURES quirografarios de corto plazo, por un total de 4,000 millones de pesos, los cuales se colocaron a un plazo de 91 días, con una sobre tasa ponderada de -18 puntos base respecto a la TIIE y una demanda ponderada de 2.54 veces el monto ofertado. Además, se contrataron y liquidaron emisiones para un efecto neto de 3,000.0 millones de pesos.



### Reservas del personal, inversiones reservas del personal y pasivos del plan (obligaciones laborales)

Tuvo un incremento de 17.1 millones de pesos, comparado con 2012, derivado de la actualización del estudio actuarial determinado a diciembre de 2012, después de hacer aportaciones al plan a través del fideicomiso que acumulan 150.3 millones de pesos al cierre de junio de 2013 (132.8 millones de pesos a junio de 2012).

### Créditos diferidos

Al mes de junio de 2013 se vieron incrementados en un 28 por ciento equivalente a 25.6 millones de pesos, comparado con junio 2012, derivado principalmente del aumento en el rubro de comisiones de apertura diferidas.

### Capital contable

Para el cierre de junio ascendió a 2,569.6 millones de pesos, el cual se incrementó en 909.6 millones de pesos, equivalente al 54.8 por ciento en relación con junio de 2012, generado por los resultados que el Instituto obtuvo durante el período de abril de 2012 a junio de 2013, por un monto de 889.8 millones de pesos y por la cancelación de los resultados en valuación de instrumentos financieros derivados por 19.8 millones de pesos.

## 4.4. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera

### Fuentes de Financiamiento

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

### Pasivos

El Instituto utilizó financiamiento a través de la emisión de CEBURES con base en el Programa Dual de carácter revolvente hasta por 7,000 millones de pesos, autorizado por la CNBV el 23 de agosto de 2012.

#### FINANCIAMIENTO ENERO-JUNIO 2013

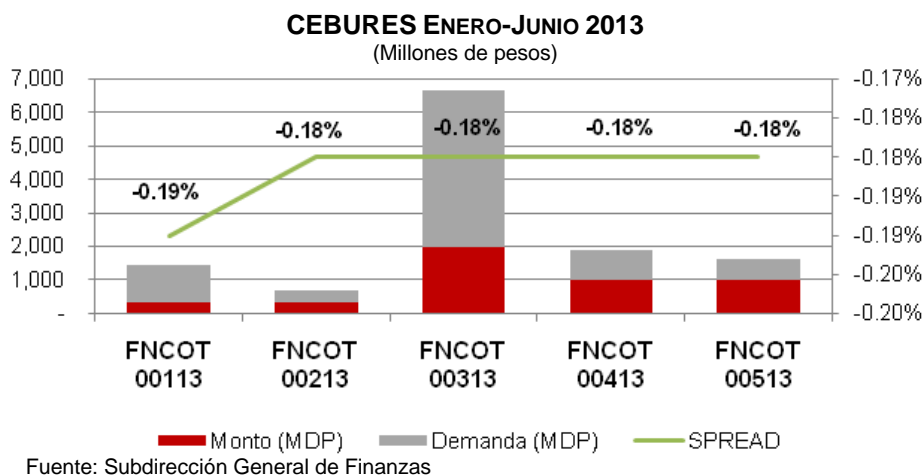
(Millones de pesos)

Mecanismo	Monto promedio dispuesto	Costo promedio ponderado
CEBURES quirografarios largo plazo	1,982.32	5.58%
CEBURES quirografarios corto plazo	584.53	4.11%
<b>Subtotal deuda Instituto</b>	<b>2,566.85</b>	<b>5.25%</b>
Financiamientos Estructurados		
CEBURES estructurados largo plazo	3,965.00	5.25%
Privados (Nafin y Scotiabank)	1,709.90	5.77%
<b>Subtotal financiamientos estructurados</b>	<b>5,674.90</b>	<b>5.41%</b>
<b>Total Financiamiento</b>	<b>8,241.75</b>	<b>5.33%</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

El Instituto FONACOT obtuvo una tasa de interés ponderada de sus financiamientos de 5.33 por ciento, como consecuencia de la buena aceptación de CEBURES.

Durante el primer semestre de 2013 se realizaron cinco emisiones de CEBURES quirografarios a corto plazo, por un monto total de 4,700 millones de pesos, con una tasa promedio ponderada de 4.11 por ciento, con una sobre tasa ponderada de -18 puntos base sobre TIIE.



Durante el período se liquidó la emisión de CEBURES quirografarios de largo plazo con clave de pizarra FNCOT 10, por un monto de 1,950 millones de pesos, con pago de intereses mensuales a tasa variable de TIIE 28 días más 40 puntos base.

El 12 de abril se realizó una emisión de CEBURES quirografarios de largo plazo por 1,950 millones de pesos, con clave de pizarra FNCOT 13 y vencimiento en abril de 2016, la cual se colocó a una tasa variable de TIIE 28 días más 20 puntos base, con una demanda de 4.96 veces el monto de la subasta.

Durante el primer semestre de 2013 no se realizaron disposiciones de créditos bancarios en cuenta corriente.

### **Financiamientos Estructurados**

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley del Instituto, para contar con un endeudamiento neto igual a cero al cierre de cada ejercicio fiscal, el Instituto ha adoptado como estrategia de fondeo la utilización en el corto plazo de diferentes líneas de crédito, bursátiles y bancarias, para fondear el crecimiento en el otorgamiento de créditos a trabajadores, en tanto se genera la masa crítica suficiente y la cartera obtiene la madurez y los criterios de elegibilidad necesarios para poderse ceder a los vehículos de financiamiento estructurado, complementando lo anterior con los recursos propios de la recuperación de créditos otorgados a trabajadores en períodos anteriores.

Las adecuaciones realizadas en las condiciones de los vehículos de financiamiento estructurado con que cuenta actualmente el Instituto, han otorgado una mayor flexibilidad a la curva anual de obtención de recursos por este medio, al tener la posibilidad de ceder créditos sin experiencia de pago y al regular la sobrecolateralización de las transacciones a través del retiro de efectivo y/o cartera excedente.

Durante el primer semestre de 2013, como parte de la obtención de recursos mediante la cesión adicional de cartera a la emisión de CEBURES con clave de pizarra IFCOTCB 11, se llevaron a cabo cinco cesiones adicionales de cartera, derivado de lo cual el Instituto cedió cartera por 3,341 millones de pesos, que significaron un flujo de recursos por 2,833 millones de pesos, lo anterior supone un nivel de aforo promedio implícito de 16.9 por ciento de acuerdo con las condiciones establecidas en el suplemento y fideicomiso de la emisión que permiten la cesión de cartera sin experiencia de pago.

Esta emisión contempla como mecanismo para regular la sobrecolateralización de la transacción, la entrega de recursos de efectivo excedente al Instituto de manera mensual, una vez que se han cubierto las reservas y los gastos del período. Esta operativa ha permitido recibir durante el primer semestre de 2013 recursos por 587 millones de pesos.

Con base en lo establecido en los contratos de fideicomiso y suplementos respectivos, se adoptó un esquema de reversión de cartera morosa mensual tanto para la emisión de CEBURES con clave de pizarra IFCOTCB 11, como para la privada que se tiene con Scotiabank, mecanismo por el cual, se ha retirado cartera por 278 millones de pesos y 63 millones de pesos, respectivamente. Estos movimientos no afectaron el patrimonio de los fideicomisos, ya que dicha cartera no computa para el cálculo del aforo.

Durante el mes de febrero, se llevó a cabo una sustitución de cartera dentro de la novena disposición al fideicomiso F/1325. El objetivo de estos movimientos fue relacionar el plazo de la cartera con el de la transacción, lo cual se logró mediante el retiro de cartera de plazos remanentes cortos y la incorporación de cartera con un mayor plazo remanente, lo anterior en estricto apego al cumplimiento de los niveles de aforo requeridos.

El aforo en el corte de mes previo a este movimiento era de 1.48 veces, una vez realizado dicho movimiento de sustitución ascendió a 1.40 veces a 1, por lo que el patrimonio del fideicomiso no sufrió afectación alguna, siendo el aforo mínimo solicitado de 1.30 veces a 1 el valor presente de los flujos, una vez incorporados los factores de deterioro, en relación con el saldo de la deuda.

**ESTADO DE LA CARTERA ADMINISTRADA**  
(Millones de pesos)

<b>Sustitución de Cartera Novena Disposición F/1325</b>				
<b>Monto</b>	<b>Saldo Inicial (Ene 13)</b>	<b>Saldo Saliente (Ene 13)</b>	<b>Saldo Entrante (Ene 13)</b>	<b>Saldo Final (Ene 13)</b>
Cartera Vigente	1,334,575,187	-447,092,244	376,500,354	1,263,983,297
Cartera en Mora	51,051,457			51,051,457
<b>Total</b>	<b>1,385,626,644</b>	<b>-447,092,244</b>	<b>376,500,354</b>	<b>1,315,034,754</b>
<b>Núm. Créditos</b>	<b>Saldo Inicial (Ene 13)</b>	<b>Saldo Saliente (Ene 13)</b>	<b>Saldo Entrante (Ene 13)</b>	<b>Saldo Final (Ene 13)</b>
Cartera Vigente	401,051	-93,614	113,770	421,207
Cartera en Mora	13,684			13,684
<b>Total</b>	<b>414,735</b>	<b>-93,614</b>	<b>113,770</b>	<b>434,891</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Debido al buen comportamiento de la cartera, al ritmo de cobranza de los créditos cedidos al fideicomiso 1178, en marzo de 2013 se firmó el cuarto convenio modificatorio en el que se disminuyó la sobretasa aplicable al pago mensual de intereses, margen que se vio disminuido de 1.00 al 0.90 por ciento.

Dentro del mismo convenio se modificó la cláusula 17.1 Reversión, para poder llevar a cabo readquisiciones parciales de cartera durante la vida de la emisión, siempre y cuando se cumplan las condiciones señaladas en ese mismo documento.

Para las disposiciones vigentes del fideicomiso F/1325 se han llevado a cabo retiros de cartera en mora en el transcurso del año, ya que para fines valuatorios esta cartera no computa en el cálculo del aforo. Estos retiros de cartera en mora se han realizado por un total de cartera de 15.4, 47.4 y 52.7 millones de pesos para la séptima, octava y novena disposiciones, respectivamente.

El 19 de junio de 2013, la administración del Instituto, en apego a lo estipulado en el contrato del fideicomiso, optó por readquirir la totalidad de la cartera cedida a la emisión con clave de pizarra IFCOTCB 11, para lo cual presentó un Aviso de Reversión de Total de Cartera al Fideicomiso F/1157, movimiento que se llevó a cabo el 28 de junio del mismo año, y representó un envío de recursos por 3,965 millones de pesos, para recibir la cartera total, que, con corte al cierre de junio 2013, ascendió a 5,620.48 millones de pesos.

Después del movimiento antes descrito, el fiduciario corroboró la recepción y suficiencia de los recursos, por lo que, se realizará la amortización anticipada total de los CEBURES el día 15 de julio de 2013, conforme con el procedimiento establecido en el contrato de fideicomiso.

Al cierre del primer semestre, las emisiones vigentes, privadas o públicas guardan el siguiente estatus:

**EMISIONES FIDUCIARIAS A JUNIO DE 2013**

(Millones de pesos)

Emisión	Fideicomiso	Plazo Legal	Inicio	Vencimiento Legal	Tasa	Importe de Emisión	Saldo Entregado de Cartera	Saldo de Cartera Vigente al Corte	Saldo de Deuda al Corte
<b>PÚBLICAS</b>									
IFCOTCB 11	F/1157	36	Dic-11	Dic-14	TIIE28 + 0.65%	3,965,000,000	12,240,906,640	-	3,965,000,000
<b>PRIVADAS</b>									
Primera (SBI)	F/1178	24	Dic-11	Dic-13	TIIE28 + 1.00%	2,500,000,000	2,705,232,141	298,037,932	317,128,477
Séptima (2011-2)	F/1325	36	Nov-11	Nov-14	TIIE28 + 1.30%	500,000,000	586,924,237	89,194,958	27,499,382
Octava (2011-3)	F/1325	36	Dic-11	Dic-14	TIIE28 + 1.30%	1,300,000,000	1,544,725,644	260,233,522	61,803,573
Novena (2012-1)	F/1325	36	Nov-12	Dic-15	TIIE28 + 0.80%	1,400,000,000	1,605,037,735	838,720,764	633,157,231
<b>TOTAL</b>						<b>9,665,000,000</b>	<b>18,682,826,397</b>	<b>1,486,187,176</b>	<b>5,004,588,664</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

En forma global, los movimientos descritos anteriormente significaron ingresos al Instituto por venta de cartera y distribución de remanentes por 3,559 millones de pesos, a un costo cupón promedio ponderado de 5.4 por ciento.

**FINANCIAMIENTO ESTRUCTURADO A JUNIO DE 2013**

(Millones de pesos)

Mecanismo	Monto Promedio Dispuesto	Costo Promedio Ponderado
Financiamiento Estructurado Público	3,965.00	5.3%
Financiamiento Estructurado Privado	1,709.90	5.8%
<b>Total Financiamiento Estructurado</b>	<b>5,674.90</b>	<b>5.4</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

**Pago a Distribuidores**

Durante el primer semestre del 2013, para Crédito Educativo y Compuapoyo se utilizó el esquema de transferencias bancarias para el pago a distribuidores, por un importe de 11.25 millones de pesos. En relación con el 2012 bajó en un 99.09 por ciento debido a que a partir de noviembre del 2012 se cambió el esquema de pago al esquema de compensación bancaria de tarjetas de crédito con PROSA.

**PAGO A DISTRIBUIDORES**

(Millones de pesos)

Período	Primer Semestre 2012	Primer Semestre 2013	Variación Porcentual
<b>Total</b>	1,239.52	11.25	-99.09%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

La citada adopción del esquema de compensación bancario para tarjetas de crédito arrojó que de noviembre a diciembre del 2012 se realizó el pago de 182,920 autorizaciones por un importe total de 369 millones de pesos; mientras que en el primer semestre del 2013 se pagaron 621,485 autorizaciones por un importe total de 1,025 millones de pesos.

**PAGO A PROSA**

(Millones de pesos)

Período	2° Semestre 2012		1° Semestre 2013	
	Autorizaciones	Importe	Autorizaciones	Importe
<b>Total</b>	182,920	369.29	621,485	1,025.33

Fuente: Subdirección General de Finanzas

### **Crédito en Efectivo**

Se colocaron créditos en efectivo por 3,455.68 millones de pesos por medio de 282 mil 84 transferencias. Lo cual significó un aumento del 17 por ciento en lo que respecta al número de transferencias realizadas y del 20 por ciento al importe de las transferencias, en comparación con el primer semestre del 2012. Los depósitos se realizaron en un plazo no mayor a dos días hábiles, cumpliendo así con el estándar de servicio.

#### **CRÉDITO EN EFECTIVO**

(Millones de pesos)

Período	1° Semestre 2012		1° Semestre 2013	
	Créditos	Importe	Créditos	Importe
<b>Total</b>	241,035	2,860.66	282,841	3,455.68

Fuente: Subdirección General de Finanzas

### **Manejo de Recursos Financieros**

#### **Inversiones**

Las inversiones del Instituto se realizan de acuerdo con los Lineamientos para el Manejo de las Disponibilidades Financieras de las Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal (APF), publicados en el Diario Oficial de la Federación el 1 de marzo de 2006. En este marco, el Instituto implementó una estrategia de inversión en acciones representativas del capital social de las sociedades de inversión y estableció las siguientes políticas de selección:

- Cartera superior a los 5,000 millones de pesos.
- Su activo objeto de inversión sea en valores gubernamentales al 100 por ciento.
- Calificación mínima de riesgo crediticio de AAA/3, otorgada por un agente calificador certificado.
- VaR publicado según prospecto y que no sea mayor del .10 por ciento.
- Que la inversión a realizar no exceda el 10 por ciento de los activos totales de la sociedad.

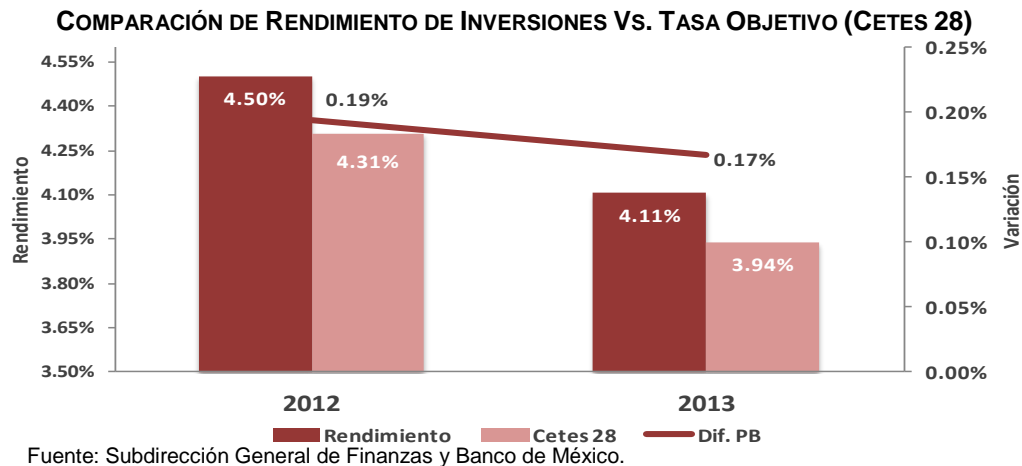
Una vez seleccionadas las sociedades que cumplan con los criterios de elegibilidad, se evalúan mensualmente las siguientes variables de acuerdo con ciertos parámetros:

- Rendimientos.
- VaR promedio semanal.
- Tasa de rendimiento contra fondeo.
- Comisión.

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

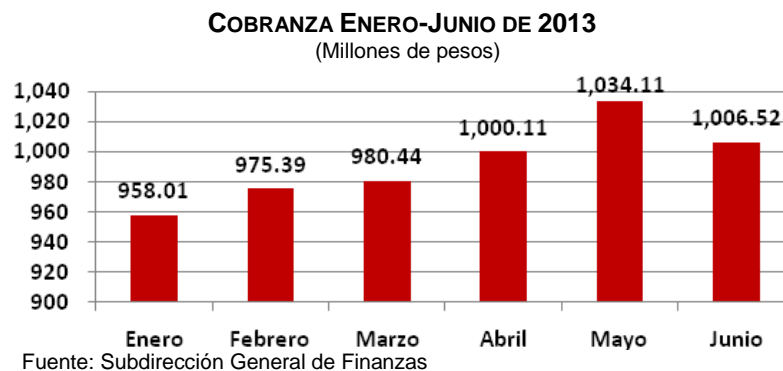


Las inversiones del Instituto generaron rendimientos por 27.2 millones de pesos, mediante un capital promedio de inversión de 1,332.5 millones de pesos, rendimiento equivalente a una tasa de interés promedio anual de CETES 28 días<sup>2</sup> más 17 puntos base (4.11 por ciento).



### Ventanillas de Captación de Recursos

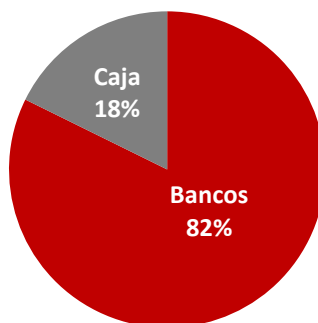
La cobranza durante el primer semestre de 2013 ascendió a 5,954.6 millones de pesos, obtenidos a través de las diferentes ventanillas de captación del Instituto.



Con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente y disminuir la operación administrativa, obteniendo una mayor eficiencia, el Instituto continúa fomentando la utilización de medios de pago electrónicos y en ventanillas bancarias. De esta manera, la captación a través de la sucursal INFONACOT durante el período sólo representó el 18 por ciento del total de los ingresos.

<sup>2</sup> CETES 28 días promedio anual 2012, 2013 ([www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx))

INGRESOS POR TIPO DE VENTANILLA



Fuente: Subdirección General de Finanzas.

Con estos resultados, se ha logrado eliminar la necesidad del trabajador o del centro de trabajo de acudir a una sucursal INFONACOT para realizar sus pagos.

## 5. Administración de Riesgos

### *Análisis de Cosechas*

El Instituto recibió un oficio de parte de la CNBV en el que se indica que a más tardar en octubre de 2012 se estimen las reservas con un enfoque prospectivo, pérdida esperada, reconociendo en ésta las pérdidas crediticias esperadas en los siguientes doce meses.

Dicho enfoque viene acompañado de un cambio en el cálculo del atraso. Donde se obtiene como los días de atraso (años de 365 días) desde la fecha de último pago completo, hasta el día de calificación.

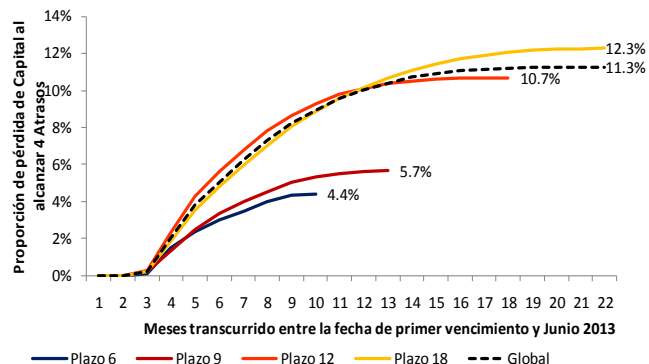
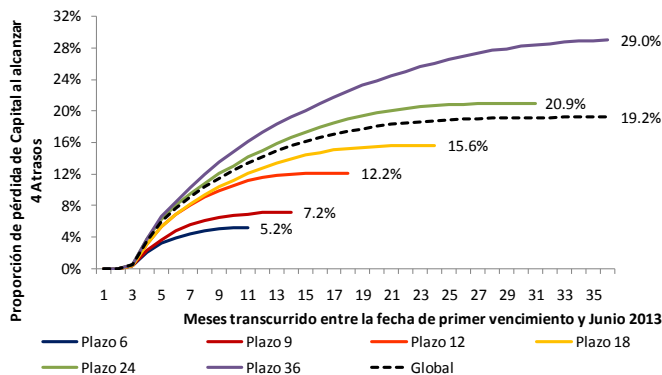
$$ATRASA = \left\lceil \frac{\text{Días de Atraso}}{30.4} \right\rceil$$

Con ésta nueva definición el nivel de riesgo se incrementa, ya que es más estricta que la anterior, sin que por ello implique un incremento real, ya que antes no computaban para el cálculo las incidencias y ahora sí. Todos los indicadores de riesgo se modifican bajo ésta nueva metodología con el objetivo de mantener una sola definición.

El análisis de cosechas describe el porcentaje de la cartera, en saldo o número de créditos, con incumplimiento<sup>3</sup> para determinada característica de la población al cierre de junio de 2013. A continuación se presentan las cosechas generales, distinguiéndolas por el plazo del crédito y producto. Dichas cosechas serán presentadas con información a partir de mayo de 2009 debido a que en ese momento se modificaron las políticas de crédito. Adicionalmente, al día de hoy, el 99 por ciento de la cartera con saldo es posterior a ésta fecha.

<sup>3</sup> Entendiéndose como incumplimiento cuando se alcancen los primeros cuatro atrasos.

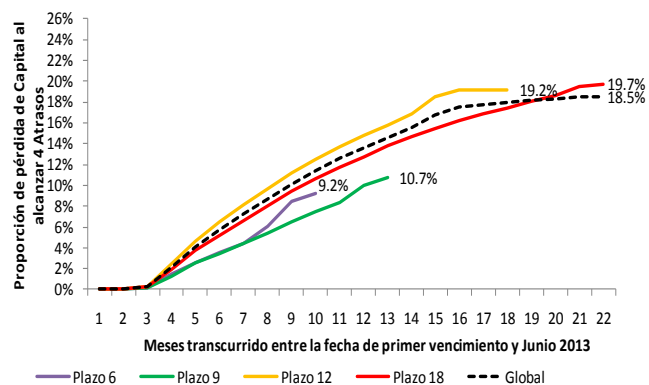
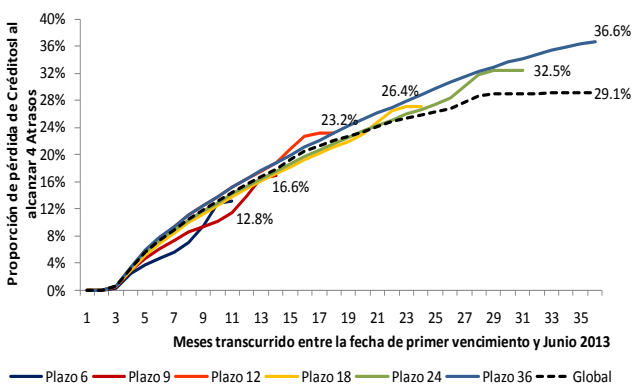
**SALDO CAPITAL AL ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS POR PLAZO**  
**TARJETA** **EFFECTIVO**



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

En ambos gráficos se muestra que los créditos con mayor nivel de pérdida son los correspondientes a plazos más largos, debido a que la probabilidad de que cambien de empleo es más alta a lo largo del tiempo. Se observa que las pérdidas asociadas con los créditos en efectivo muestran una morosidad menor a la asociada con el crédito tradicional para cada plazo. Esta diferencia en niveles de riesgo se debe a que los acreditados que solicitan un crédito en efectivo tienen un perfil distinto a los que piden un crédito con tarjeta. Finalmente, de los créditos a 36 meses ya se tiene la primera cosecha completa. La siguiente gráfica representa las cosechas por créditos que acumulan cuatro incumplimientos consecutivos por producto y plazo.

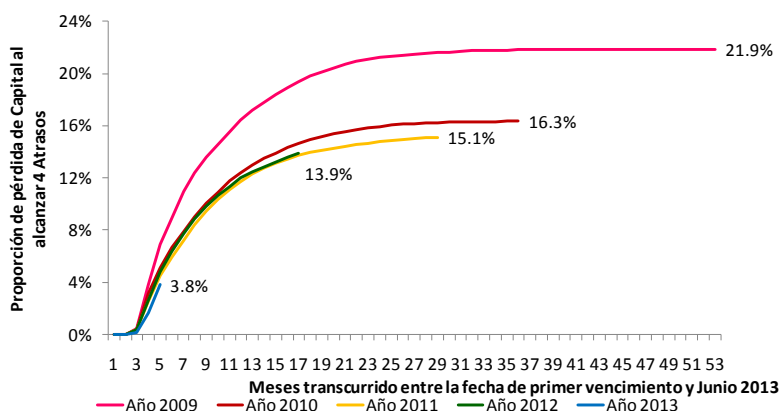
**PROPORCIÓN DE CRÉDITOS QUE ACUMULAN CUATRO ATRASOS POR PLAZO**  
**TARJETA** **EFFECTIVO**



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Así como es importante conocer la pérdida de capital, también es importante asociarla al número de créditos que van incumpliendo ya que permite conocer el momento, durante la vida del crédito, donde hay mayor siniestralidad permitiendo identificar desviaciones. La siguiente gráfica representa las cosechas de capital por año de ejercicio.

**SALDO CAPITAL AL ACUMULAR CUATRO ATRASOS POR AÑO**



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

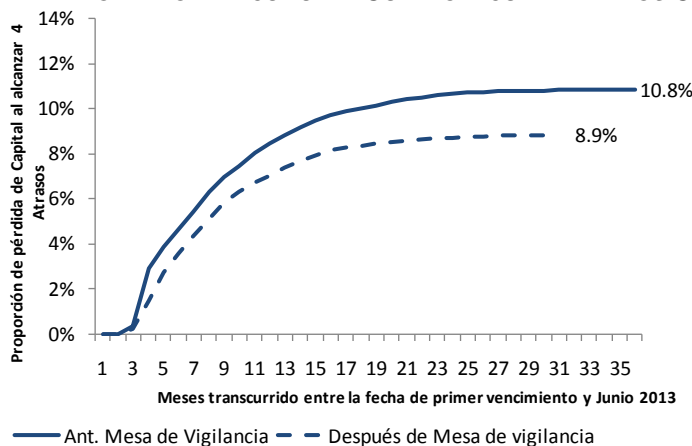
A partir de diciembre de 2010 se verifica en las bases de datos de PROCESAR la antigüedad en el empleo, el salario y la pertenencia al centro de trabajo, con el objetivo de mejorar la originación, lo cual se ve reflejado en un menor nivel de riesgo de cartera originada en 2011 y 2012.

A partir de noviembre de 2012, la tarjeta FONACOT pasó de ser marca propia a MasterCard, por lo que la gama de establecimientos comerciales donde utilizar el crédito se incrementó sustancialmente.

**Mesa de Vigilancia**

Como parte de las mejoras operativas implementadas está la Mesa de Vigilancia, que realiza validaciones para acreditados cuyo salario mensual rebasa los 10 salarios mínimos. Entre esas se incluye hablar al centro de trabajo para confirmar los datos proporcionados en la solicitud de crédito. Adicionalmente, verifica de manera aleatoria la información de acreditados con salarios menores a 10 salarios mínimos. La mesa de vigilancia se empezó a utilizar en diciembre de 2010, por lo que la siguiente gráfica muestra el comportamiento de los acreditados antes y después de su implantación, sólo considerando créditos con 10 o más veces el salario mínimo mensual; esto es, créditos que fueron revisados por la mesa.

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



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

La gráfica anterior nos muestra la mejora significativa en el nivel de riesgo de la cartera originada a partir de 2011, posterior a la implementación de la Mesa de Vigilancia, y la originada anteriormente, donde sólo se consideró 2010.

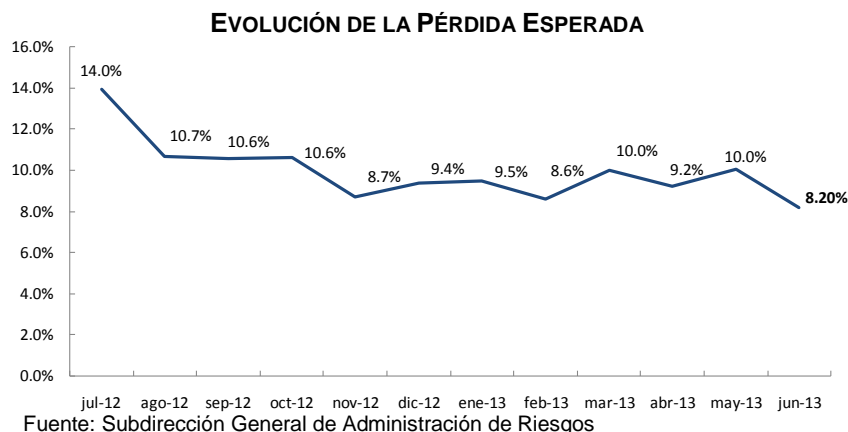
### **Nuevos Productos**

Gracias al continuo trabajo en la disección de las causas de las pérdidas, se han sentado las bases para el desarrollo de productos que cubran las necesidades de los clientes, considerando sus características para mantener un sano desempeño de la cartera de crédito; por lo que, en marzo de 2013, se presentó y aprobó el producto de crédito en efectivo a 24 meses.

Se realizó el análisis de precios con el objetivo de determinar la tasa a la cual se debería prestar por cada nivel de descuento. Dichos análisis fueron revisados y aprobados por los comités y el Consejo Directivo. De esta forma, a partir de abril 2013 comenzó la originación de dichos créditos que, al cierre de junio de 2013, aún no se tiene la experiencia de pago; sin embargo, han representado un incremento en la colocación alcanzando 940 millones de pesos al cierre de dicho mes.

### **Pérdida Esperada y cálculo de la estimación preventiva para riesgos crediticios (reserva)**

Como se mencionó, el Instituto recibió un oficio de parte de la CNBV en el que se indica que a más tardar en octubre de 2012 se estimen las reservas con pérdida esperada. Dado que era del conocimiento del Instituto que la CNBV solicitaría la constitución de reservas, éste las fue constituyendo de manera adicional de tal forma que cuando llegó la petición de la Comisión ya se tenían las reservas requeridas para la nueva metodología. A partir de agosto de 2012 se comenzó la automatización del nuevo cálculo de reservas quedando prácticamente finalizada en diciembre. Se muestra la pérdida esperada para la cartera total por mes:



Desde agosto de 2012 se adoptó la nueva metodología, generando cambios en los criterios de castigo de cartera.

## **Mapa de riesgos**

Se realizó el mapa de riesgos institucionales alineado al plan anual con el objetivo de identificar, medir y controlar los riesgos que afectan al Instituto, el cual fue presentado y aprobado por el Comité de Administración Integral de Riesgos. En cada sesión del Comité se revisan sus avances.

## **Avances en la supervisión y control del riesgo operativo**

### **Generación de Indicadores de Riesgo Operativo (primera generación)**

Se determinaron los Indicadores de los Procesos Sustantivos de Negocio del período enero-junio de 2013, los cuales fueron reportados de forma mensual y oportuna a la CNBV. Adicionalmente, se desarrolló un Tablero de Control en el cual se concentran los resultados de forma gráfica para facilitar el seguimiento y la toma de decisiones.

Se mejoró el proceso de análisis de indicadores relacionados con la operación, proporcionándose a nivel sucursal a la Dirección de Operaciones, para ejecutar líneas de acción y prevención focalizadas en mejora de procesos operativos.

### **Complemento de Indicadores de Calidad de la Información**

Se determinaron dos nuevos indicadores, los cuales complementan una visión específica de aspectos relevantes en cuanto a la calidad de la información que se genera a través del sistema informático. Estos indicadores fueron aprobados en la reunión del Comité de Administración Integral de Riesgos de junio 2013, para su implementación inmediata.

### **Diseño e Implementación de Actividades de Prevención de Fraudes**

Se creó un Procedimiento de Detección de Fraudes enfocado en la identificación y detección de Fraudes en la tarjeta de crédito FONACOT, mediante las siguientes actividades.

- a) Aplicación de Técnicas Estadísticas (Percentil 99 por ciento y análisis de frecuencias).
- b) Determinación de muestra de operaciones atípicas.
- c) Identificación de patrones y modus operandi.
- d) Confirmación de legitimidad de operaciones ante el cliente.
- e) Identificación de operaciones irregulares por giro y/o comercio.
- f) Identificación de usuarios que entregan y liberan las tarjetas de crédito.
- g) Confirmación de operaciones vinculadas entre comercio y usuario.

### **Diseño de Procedimientos en Materia de Prevención de Lavado y Financiamiento al Terrorismo**

Se diseñó un esquema manual para dar cumplimiento al requerimiento de MasterCard en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, el cual consiste



en realizar un comparativo de los centros de trabajo en listas OFAC e identificar posibles coincidencias que representen un riesgo reputacional relevante para el Instituto.

Con la finalidad de mejorar el proceso manual se realizó un *Business Case*, para contratar un servicio que realice seguimiento y búsquedas masivas de forma automática y permita mejorar las políticas de conocimiento del cliente del Instituto. Se encuentra en revisión final la propuesta del *Business Case* para ser presentada ante el OIC de la Secretaría de la Función Pública (SFP).

### **Diseño de Indicadores de Productividad**

Se trabaja en un esquema de medición de productividad, el cual será la base para el pago de bonos cuatrimestrales del área operativa fundamentalmente. El diseño se conforma de la evaluación del desempeño en los siguientes rubros:

<b>Enfoque</b>	<b>Nivel</b>
Desempeño	Individual
Eficiencia Operativa	Individual
	Por oficina
Resultados Financieros	Por oficina

### **Segregación de Funciones en las Operaciones de Otorgamiento de Crédito**

Se está trabajando en el diseño de un modelo piloto para las direcciones, con base en una segregación de funciones, donde se cumpla con las disposiciones de la CNBV, mediante:

- a) Mapeo de procesos en sucursales, tanto operativos como en sistema CREDERE.
- b) Visitas foráneas a direcciones y representaciones para el mapeo de procesos.
- c) Creación de un modelo de operaciones que permita la correcta segregación de funciones en oficinas.

### **Seguridad de la información y Riesgo Tecnológico**

Se diseñaron y propusieron nuevos modelos de operación en materia de seguridad y riesgo tecnológico para el Instituto, como:

- a) Generar un plan de Seguridad de la Información para el Instituto.
- b) Iniciativa para la creación de un Comité de Seguridad de la Información.
- c) Desarrollo de metodología para la implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para cumplir con el modelo de gobierno de la TIC propuesto por MAAGTIC-SI.
- d) Generar un modelo de control para cumplir con la norma ISO/IEC 270001.
- e) Generación de Bitácoras para GRP-SAP.
- f) Levantamiento de información para propuesta de nuevo BCP.
- g) Diseño de una matriz de impacto para la CNBV.
- h) Diseño de una matriz de seguridad de la información.

## **BCP Continuidad del Negocio (Levantamiento de Información PC's)**

Con la finalidad de dar cumplimiento al programa BCP (*Business Continuity Plan*) se realizaron actividades de levantamiento de información sobre los equipos de cómputo de todas las áreas del Instituto, identificando quiénes son los responsables, en caso de presentarse alguna contingencia, para dimensionar el alcance y costo de un mecanismo de respaldo en la "nube".

## **6. Estructura Administrativa**

### **6.1. Estructura Orgánica**

#### ***Registro y Refrendo de la Estructura Orgánica***

Se llevaron a cabo las gestiones necesarias ante la SFP y la SHCP, para el registro y refrendo de la estructura organizacional con vigencia al 1 de enero de 2013, la cual se encuentra debidamente registrada y autorizada.

#### ***Información Actualizada de la Estructura Básica y no Básica***

La estructura organizacional autorizada con vigencia a partir del 1° de enero de 2013, contempla 143 plazas de estructura y 998 plazas operativas. Al respecto, la estructura del Instituto se ha sujetado a las medidas establecidas en los Lineamientos de Austeridad, Racionalidad, Disciplina y Control del Ejercicio Presupuestario.

Es importante señalar que se llevó a cabo la reducción del equivalente al 5% sobre las percepciones del personal de mando en el presupuesto de servicios personales, así como la reducción a la partida de Honorarios, para dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto que establece las Medidas para el uso Eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos y las Acciones de Disciplina Presupuestaria en el Ejercicio del Gasto Público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal y sus Lineamientos correspondientes.

#### ***Dictámenes de Contribuciones Locales para el Distrito Federal, Estado de México y Estado de Veracruz y Dictamen de Seguridad Social***

Se emitieron los dictámenes de contribuciones locales para el Distrito Federal y Estado de Veracruz para el ejercicio 2012, con una opinión sin salvedades. Se encuentran en proceso los dictámenes por parte de los auditores externos correspondientes a Seguridad Social y Contribuciones Locales del Estado de México para dicho ejercicio.

#### ***Relación de Personal de Base, Confianza y Honorarios***

Al cierre del primer semestre de 2013 se tenía una ocupación de 1,126 plazas, 132 de estructura y 994 operativas.

Durante el primer semestre de 2013, se tuvo la contratación de cinco eventuales sindicalizados en promedio, los cuales han realizado las coberturas de puestos del personal que se ausenta por períodos de más de 15 días con motivo de incapacidades por enfermedad general, riesgo de trabajo o maternidad, dando cumplimiento a lo establecido en las cláusulas 23 y 29 del Contrato Colectivo de Trabajo.

Por lo que respecta a los prestadores de servicios contratados por el esquema de honorarios en servicios personales, se llevaron a cabo dos contrataciones.

### **Servicio Social**

Se continuó con el programa denominado Atracción de Talento. Al cierre del primer semestre de 2013 se contaba con 27 prestadores de servicio social, 10 hombres y 17 mujeres.

### **Clima Organizacional**

Se tiene programado para el segundo semestre iniciar el trabajo con cada dirección de área, a fin de identificar las áreas de oportunidad mediante sesiones de trabajo con el personal que las integra y establecer el programa de trabajo que permita mejorar los indicadores de clima.

### **Equidad de Género.**

Con respecto a la implementación del programa de cultura institucional, se cumplió al 100 por ciento, y se destacan las siguientes acciones realizadas en el primer semestre de 2013:

<b>Factor: II Clima Laboral</b>	
<b>Objetivo</b>	Lograr un clima laboral que permita a la Administración Pública Federal tener mejores resultados al interior y al exterior de ella en beneficio de la ciudadanía.
<b>Estrategia</b>	Establecer un clima laboral con estilos gerenciales no discriminatorios y que promuevan la igualdad de género.
<b>Acción específica</b>	Comunicar.
<b>Avance</b>	100 por ciento
<b>Factor: III Comunicación Inclusiva</b>	
<b>Objetivo</b>	Lograr una comunicación incluyente al interior y exterior de la Administración Pública que promueva la igualdad de género y la no discriminación.
<b>Estrategia</b>	Incorporar la perspectiva de género y la promoción de la igualdad de género en la comunicación organizacional y comunicación social.
<b>Acción específica</b>	Difundir las acciones de comunicación inclusiva en el Instituto
<b>Avance</b>	100 por ciento
<b>Factor: V Salarios y Prestaciones</b>	
<b>Objetivo</b>	Contar con una Administración Pública Federal donde los salarios y prestaciones se otorguen con base en criterios de transparencia e igualdad, con el fin de eliminar brechas de disparidad entre mujeres y hombres.
<b>Estrategia</b>	Establecer salarios y prestaciones equitativos y que promuevan criterios de transparencia e igualdad
<b>Acción específica</b>	Fortalecer la política de otorgar las mismas prestaciones para hombres y mujeres del mismo nivel.
<b>Avance</b>	100 por ciento

<b>Factor: VI Promoción Vertical y Horizontal</b>	
<b>Objetivo</b>	Asegurar la creación de mecanismos de promoción vertical justos y mecanismos horizontales que propicien el desarrollo de las capacidades de todas las personas que laboran en la Administración Pública Federal.
<b>Estrategia</b>	Establecer estructuras organizacionales que promuevan la promoción vertical y horizontal equitativa dentro de la Administración Pública Federal.
<b>Acción específica</b>	Desarrollar un proyecto de plan de desarrollo fundamentado en la evaluación del desempeño.
<b>Avance</b>	100 por ciento
<b>Factor: VII Capacitación y Formación Profesional</b>	
<b>Objetivo</b>	Lograr una capacitación y formación profesional que promueva el desarrollo de competencias técnicas y actitudinales para incorporar la perspectiva de género en el otorgamiento de bienes y servicios públicos.
<b>Estrategia</b>	Impartir capacitación y formación profesional que incorpore los principios de igualdad y no discriminación.
<b>Acción específica</b>	Desarrollar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.
<b>Avance</b>	100 por ciento
<b>Factor: VII Capacitación y Formación Profesional</b>	
<b>Objetivo</b>	Lograr una capacitación y formación profesional que promueva el desarrollo de competencias técnicas y actitudinales para incorporar la perspectiva de género en el otorgamiento de bienes y servicios públicos.
<b>Estrategia</b>	Impartir capacitación y formación profesional que incorpore los principios de igualdad y no discriminación.
<b>Acción específica</b>	Fortalecer el programa de becas del Instituto con un enfoque de no discriminación.
<b>Avance</b>	100 por ciento
<b>Factor: IX Hostigamiento y Acoso Sexual</b>	
<b>Objetivo</b>	Establecer mecanismos para eliminar prácticas de hostigamiento, acoso sexual y discriminación dentro de la Administración Pública Federal.
<b>Estrategia</b>	Eliminar el hostigamiento y acoso sexual a través del establecimiento de un sistema organizacional que promueva prácticas de respeto en la Administración Pública Federal.
<b>Acción específica</b>	Desarrollar un programa de denuncia y difusión.
<b>Avance</b>	100 por ciento
<b>Factor: IX Hostigamiento y Acoso Sexual</b>	
<b>Objetivo</b>	Establecer mecanismos para eliminar prácticas de hostigamiento, acoso sexual y discriminación dentro de la Administración Pública Federal.
<b>Estrategia</b>	Eliminar el hostigamiento y acoso sexual a través del establecimiento de un sistema organizacional que promueva prácticas de respeto en la Administración Pública Federal.
<b>Acción específica</b>	Estructurar la instancia colegiada para revisar asuntos relacionados con hostigamiento y acoso sexual.
<b>Avance</b>	100 por ciento

Fuente: Subdirección General de Administración

Es importante destacar que para el ejercicio 2013, se está en espera de los programas que emita la SFP.

### **Programa de Capacitación**

El Programa de Capacitación 2013 está enfocado a apoyar la alineación del personal con las metas de la institución; consolidar la formación integral del trabajador mediante el fortalecimiento de conocimientos; el desarrollo de las habilidades y conocimientos técnicos, contando como eje principal las actividades sustantivas de crédito y cobranza, y consistió en:

- a) La actualización en procesos sustantivos relacionados con el proceso de crédito y cobranza.
- b) Desarrollo de habilidades relacionadas con el puesto, identificando las actividades fundamentales, así como un énfasis en la sensibilización, motivación e identidad institucional.

c) La profesionalización del personal.

### Resultados Relevantes de Enero a Junio de 2013

El cumplimiento en el Programa de Capacitación Estratégica del Instituto FONACOT en cifras al 30 de junio de 2013, se aprecia en el siguiente cuadro:

	Realizado enero-junio 2013
Cursos	79
Capacitados	81
Horas/Hombre	137

Fuente: Subdirección General de Administración

### INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013.

Módulo o Temática	No. de Cursos Realizados	Personal Capacitado	Horas/Hombre Acumuladas
Institucional	77	77	77
Becas	104*	104	5,702
Total Anual	181	181	5,779

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

Fuente: Subdirección General de Administración

### Programa de Becas

Se continúa con la formación profesional de los colaboradores del Instituto FONACOT para iniciar o continuar con estudios de diplomados, licenciaturas, maestrías y especialidades. A junio se encontraban vigentes 31 becas para el personal en diferentes áreas del conocimiento económico administrativo, de acuerdo con la siguiente distribución: cuatro de especialidad, 20 licenciaturas, seis maestrías y un diplomado.

A partir de este ejercicio, se inició con el programa de becas de excelencia para el impulso académico de los hijos de trabajadores del Instituto FONACOT. Al primer semestre de 2013 se registraron 11 becas otorgadas.

### Contrato Colectivo

Con motivo de la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo para el bienio 2013-2015, con fecha 19 de febrero se ratificó ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje el convenio con los resultados de la negociación contractual, que tuvo efectos a partir de enero de 2013. Entre los principales acuerdos a que se llegó se encuentran los siguientes:

- Incremento salarial del 4 por ciento directo al tabulador.
- Incremento del 0.40 por ciento de manera integral a la prestación denominada Gratificación por Antigüedad.

### Programa de Productividad

Durante el primer semestre se celebró el convenio de productividad con el Sindicato Nacional de Empleados del Instituto FONACOT (SINEIF), estableciendo el monto y términos para el

pago del primer cuatrimestre de dicho programa, para lo cual se consideraron los resultados obtenidos en cada una de las oficinas metropolitanas y estatales, de acuerdo con los indicadores de colocación y recuperación del crédito establecidos en el ejercicio 2012. Dicho bono de productividad fue pagado al personal operativo en junio.

Asimismo, ya se cuenta con la definición de nuevos indicadores, en los cuales incluye la evaluación de 360°, con la que se podrá medir al personal de oficinas centrales y que se presentará en la Comisión Mixta de Productividad para el segundo semestre.

## 6.2. Suministro e Infraestructura para la Operación

### Patrimonio Inmobiliario y Obras

De conformidad con la normatividad del Instituto Nacional de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) y, considerando la ubicación y espacios existentes para el desarrollo de la operación institucional en el ámbito regional, al cierre de junio de 2013 el Instituto tiene registrados inmuebles propios, en arrendamiento o bajo la figura de comodato, como sigue:

#### INMUEBLES DEL INSTITUTO FONACOT

<b>Inmuebles Propios</b>	
Edificio Oficinas Centrales	1
Direcciones Regionales	1
Dirección Estatal	2
Oficinas de Representación	2
Almacén de bienes propuestos para enajenar (Calle de Mar Adriático)	1
Casa (dación en pago-Acapulco, Gro.)	1
Terrenos sin construcción (dación en pago- Guasave, Sin.)	2
<b>Total</b>	<b>10</b>
<b>Locales en Arrendamiento</b>	
Direcciones Regionales	3
Direcciones Estatales	23
Direcciones de Plaza	5
Oficinas de Representación	26
Almacén de bienes instrumentales y de consumo (La Raza)	1
<b>Total</b>	<b>58</b>
<b>Locales en Comodato</b>	
Oficinas de Representación	23
<b>Total</b>	<b>23</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

### Arrendamiento de Inmuebles

En inmuebles arrendados, se cuenta con 14,863.28 metros cuadrados para la operación de 57 sucursales y un almacén, de los cuales, en el primer semestre de 2013 se renovaron 25 contratos y para el segundo semestre vencerán otros 30, en tanto que los restantes vencerán en 2014 y 2015.

En este primer semestre se concretaron las negociaciones para el arrendamiento de los inmuebles que ocuparán la Dirección Estatal Hidalgo, en Pachuca, y la Representación en Empalme, Sonora.



Para estas contrataciones se atendieron las disposiciones de la SFP, mediante acuerdo publicado el 16 de julio de 2010 y su adecuación del 16 de julio de 2012, en el Diario Oficial de la Federación.

### ***Adecuación de Inmuebles***

Durante el primer semestre de 2013, se llevó a cabo la contratación de los trabajos de adecuación en el local que ocupará la oficina de representación en Celaya, Guanajuato, con un período de ejecución del 7 de junio al 16 de julio de 2013 y un importe de 537,864.47 pesos, con un avance al 30 de junio de 2013 del 60 por ciento.

En la nueva oficina de Celaya se mejorará el espacio de atención al público, incrementando el número de mostradores de atención, reorganizando el espacio en el que se desarrollan las actividades administrativas inherentes al otorgamiento de créditos y de apoyo a los empleados del Instituto, tales como archivo, comedor, cuarto de enlace y comunicaciones.

Asimismo, se inició la realización de los proyectos ejecutivos de la Dirección Estatal en Pachuca, Hidalgo, y de la oficina de representación en Tehuacán, Puebla, con los que se busca satisfacer las nuevas necesidades de operación planteadas por la Subdirección General de Operación, para el cambio de imagen de las sucursales.

### ***Ahorro de Energía***

En seguimiento al compromiso institucional de contribuir al desarrollo sustentable, se dio continuidad a las recomendaciones emitidas en el Diagnóstico Integral de Eficiencia Energética de Oficinas Centrales elaborado en 2011, a través de las siguientes acciones:

- Se reforzó el programa de mantenimiento preventivo para los equipos de aire acondicionado instalados en Oficinas Centrales y en las oficinas de la zona metropolitana.
- Se dio continuidad a las políticas de concientización permanente al personal para hacer mejor uso de los recursos, actualizando carteles alusivos al cuidado del agua, colocándolos de manera estratégica en los muros de los sanitarios de hombres y mujeres para que los usuarios los tengan a la vista.

En lo que se refiere a las acciones de ahorro en el consumo de gasolina de la flota vehicular propiedad del Instituto FONACOT, se han realizado las siguientes acciones:

- Se ha dado continuidad al plan de mantenimiento preventivo de acuerdo con el kilometraje que cada unidad presente.
- Se da seguimiento al registro de kilometrajes y de cargas de combustible para la obtención de rendimientos reales versus rendimientos de diseño.

### 6.3. Procesos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Se realizaron 123 procedimientos en sus distintas modalidades: licitación pública; invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa, lo cual se detalla continuación:

#### ***Licitaciones Públicas***

Bajo esta modalidad se realizaron nueve procedimientos, adjudicándose recursos por la cantidad de 59.1 millones de pesos, para la contratación de servicios de:

- Recolección y traslado de valores e instalación y renta de cilindros blindados.
- Aseguramiento de bienes patrimoniales (inmuebles y contenidos).
- Aseguramiento del parque vehicular.
- Adquisición de materiales y útiles de oficina.
- Vales de despensa a través de tarjeta electrónica.
- Comedor.
- Suministro de combustibles, aditivos y lubricantes, a través de tarjetas inteligentes.
- Seguro colectivo de gastos médicos mayores.
- Elaboración de tarjetas preimpresas con circuito integrado (chip) con la imagen del Instituto FONACOT.

#### ***Invitaciones a Cuando Menos Tres Personas***

Se formalizaron cuatro contratos con un monto involucrado de 6.5 millones de pesos, para servicios de:

- Mantenimiento preventivo y correctivo al parque vehicular propiedad del Instituto.
- Integral de mantenimiento preventivo y correctivo a la subestación eléctrica, plantas de emergencia, tableros eléctricos, sistema hidroneumático, sistema contra incendios, equipos de aire acondicionado y unidades ininterrumpibles de energía (UPS).
- De seguro colectivo de vida.
- De seguro de responsabilidad institucional, fraude de empleados y responsabilidad civil de servidores públicos.

#### ***Adjudicaciones Directas***

Se concretaron 110 adquisiciones por adjudicación directa desagregadas de la siguiente manera:

**Contrataciones entre dependencias o entidades de la APF.-** Se celebraron dos contratos con dependencias o entidades de la APF con fundamento en el artículo 1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), por un importe de 13.9 millones de pesos.

**Contrataciones por monto de actuación conforme con el artículo 42 de la LAASSP.-** La suma de las operaciones que se realizaron en el primer semestre de 2013 al amparo del artículo 42 de la LAASSP es por un monto de 21.6 millones de pesos, los cuales corresponden a contrataciones, principalmente con empresas catalogadas como Mipymes.

**Contrataciones con fundamento en el artículo 41 de la LAASSP que no requieren dictamen del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.-** Se adjudicaron dos contrataciones al amparo de la fracción XX del artículo 41 Contratos Marco, por un monto de 9.1 millones de pesos, para el servicio de venta de boletos para transportación aérea y el servicio integral para la organización de una reunión directiva de Planeación Estratégica 2013.

**Contrataciones con fundamento en el artículo 41 de la LAASSP que requieren ser autorizadas por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.-** En el primer semestre de 2013 se formalizaron 20 contrataciones por un monto de 103.2 millones de pesos.

### **Contratos Plurianuales**

Con el objetivo de contar con contrataciones que permitan obtener las mejores condiciones en cuanto a economía, calidad, oportunidad y financiamiento, se realizaron cinco contrataciones plurianuales por un monto de 74.7 millones de pesos, los cuales abarcan los ejercicios 2013, 2014 y 2015, para la contratación de servicios:

- Profesionales para la asistencia legal, análisis, presentación, ratificación, atención, seguimiento y conclusión de asuntos en materia penal a nivel nacional (dos contratos).
- De seguridad y vigilancia en las instalaciones del Instituto FONACOT.
- Jurídicos para la atención de asuntos de cobranza judicial.
- De consulta de la base de datos nacional para el Sistema de Ahorro para el Retiro.

### **Contrataciones Consolidadas**

Se determinaron aquellos bienes y servicios que por sus características, monto, condiciones de entrega en sitio a nivel nacional, entre otros factores, fue posible, pertinente y conveniente llevar a cabo los procedimientos de contratación de manera consolidada, independientemente de la modalidad; en este sentido, dadas las particularidades de cada proceso, en cumplimiento con lo establecido en la normatividad aplicable y con la finalidad de obtener las mejores condiciones económicas para el Instituto, se participó en seis procedimientos de contratación consolidada por licitación pública para: servicios de:

- Aseguramiento de bienes patrimoniales (inmuebles y contenidos).
- Seguridad vigilancia en las instalaciones del Instituto FONACOT.
- Aseguramiento de parque vehicular.

- Adquisición de materiales y útiles de oficina, impresión y reproducción a través de redes electrónicas y entrega en sitio.
- Vales de despensa a través de tarjeta electrónica.
- Comedor.
- Suministro de combustibles, aditivos y lubricantes, a través de tarjetas inteligentes.

### ***Carteras de Inversión para el Ejercicio 2013***

Durante el primer semestre se elaboraron las carteras de inversión correspondiente al ejercicio 2013-2014, para la adquisición de mobiliario y equipo de administración para actividades sustantivas por un monto de 8'620,133.11 pesos, así como la compra de un transformador de corriente tipo pedestal para la sucursal de La Paz, B.C.S., por un monto de 385,982.04 pesos, mismas que fueron entregadas a la STPS para su consolidación y trámite de autorización de la SHCP.

### ***Contratos***

Derivado de los distintos procesos de contratación, durante el primer semestre de 2013 se celebraron 97 contratos y 26 pedidos con diversos proveedores y prestadores de servicios.

### ***Levantamiento de Inventario Físico de Bienes Muebles Propiedad del INFONACOT***

Para dar cumplimiento a la norma aplicable en materia de inventarios, durante el ejercicio 2012 se llevó a cabo el levantamiento de inventario físico el cual consistió en rayado, etiquetado y actualización de resguardos por usuario a un total de 82 oficinas (direcciones regionales, estatales y de plaza, Oficinas Centrales y almacén general.

Como resultado de dicho inventario, se localizaron bienes faltantes, los cuales durante este primer semestre se concluyó su conciliación y, en su caso, reasignación, estando actualmente en proceso de aclaración 740 bienes, por lo que se emitieron oficios a los titulares de las distintas áreas en Oficinas Centrales, para solicitar su apoyo para la revisión y localización de dichos bienes faltantes, a fin de determinar las acciones a seguir para reasignación o, en su caso, baja del inventario.

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

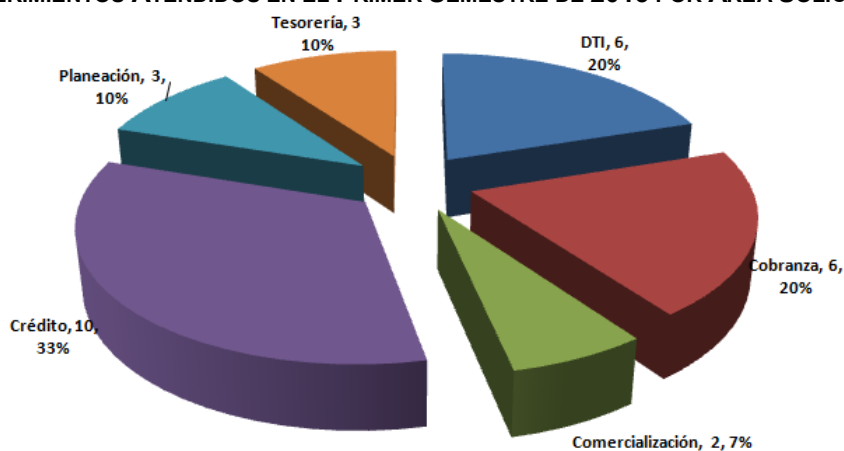
Se prosiguió con la recolección, concentración y clasificación en el almacén general de los bienes en desuso o propuestos para baja que, derivados del levantamiento físico de inventario a nivel nacional, han sido detectados en las oficinas del interior de la República, o bien porque así lo han solicitado o porque han sido remodeladas. Actualmente se está en proceso de integración de la información para llevar a cabo la desincorporación de bienes muebles durante el segundo semestre de 2013.

## 7. Innovación Tecnológica

### 7.1. Desarrollo del Sistema de Crédito

De enero a junio de 2013 se continuó con el desarrollo y liberación de funcionalidades y cambios al CREDERE, que soportan la operación sustantiva del Instituto conforme con las líneas estratégicas de negocio, además de coadyuvar con las áreas de negocio en dar mayor eficacia y eficiencia a los procesos sustantivos que soporta el sistema. En el período se atendieron un total de 30 proyectos de las áreas usuarias que significaron 7,438 horas de esfuerzo, mismas que se distribuyeron de la siguiente forma.

REQUERIMIENTOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2013 POR ÁREA SOLICITANTE



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Destacan las siguientes acciones:

- En enero se liberó el nuevo módulo de Administración de Accesos y Seguridad al Portal de Bursatilización, que permite contar con bitácoras de acceso y actividad de los usuarios autorizados en el portal, así como su fortalecimiento en los mecanismos de autenticación y administración de contraseñas.
- En febrero y en complemento a los lineamientos emitidos por la CNBV en los que se cambió el enfoque para el cálculo de la emisión preventiva para riesgos crediticios, se generó en un proceso mensual sistematizado incluido en el Cierre Mensual para dar seguimiento a la cartera que se cede al fideicomiso.
- En marzo se incorporó a las validaciones del autorizador de disposiciones con tarjeta, la configuración parametrizable que permite establecer un piso como cantidad mínima a ser autorizada en cada disposición, esto permite tener un control sobre la cantidad máxima y mínima que el área de negocio decida considerar en el autorizador para cada disposición.
- También en marzo se pusieron en operación una serie de validaciones en el autorizador de transacciones con la finalidad de asegurar un control del monto

máximo de las disposiciones en giros comerciales que permiten hacer *check-in*, *check-out* o agregar propina, se incorporó al sistema una operación de Mantenimiento por Giro Comercial, lo que permite controlar las autorizaciones de disposiciones por importes que excedan el porcentaje máximo por giro en relación con la capacidad de descuento con la que cuenta el trabajador.

- Igualmente en marzo se liberó en CREDERE la funcionalidad que envía a revisión de Mesa de Vigilancia, las solicitudes de afiliación y autorización de créditos que la consulta a PROCESAR arroja y de la cual los trabajadores solicitantes pertenecen a algún corporativo que reconoce su antigüedad aunque hayan cambiado de razón social o en los casos de fusiones, escisiones o sustitución patronal; en ese sentido, se habilitó una parametrización de meses de tolerancia que permite que todos aquellos casos de clientes que su centro de trabajo se encuentre en ese supuesto se envíen a Mesa de Vigilancia para su validación y liberación.
- Durante ese mismo mes se liberó en CREDERE la funcionalidad que permite controlar que en las sucursales no se realicen disposiciones del producto 111 con el formato conocido como F2, lo que trajo como consecuencia fortalecer que las disposiciones sean realizadas en su totalidad mediante la tarjeta FONACOT como medio único de disposición para este producto.
- En abril se sistematizó la consulta a PROCESAR de datos de trabajadores que están asociados a un centro de trabajo y que no reflejan pago de sus créditos durante tres meses en forma consecutiva en la emisión del centro de trabajo; fortaleciendo con esto las acciones encaminadas a la recuperación de los créditos de los trabajadores que cuentan con centro de trabajo.
- En junio se puso en operación el nuevo portal de afiliación de centros de trabajo mediante Internet con el uso de la FIEL o de la CURP. Este portal fortalece y apoya las acciones que el Instituto habilitó en apoyo a la obligación de facilitar los medios necesarios para que los centros de trabajo de forma ágil puedan realizar su afiliación, teniendo como fecha límite el 30 de noviembre del 2013. Actualmente y de acuerdo con el padrón de centros de trabajo registrados en el IMSS existen alrededor de 800 mil centros obligados a afiliarse ante el Instituto.

### **Operación y Mantenimiento del Sistema CREDERE**

Se continúan realizando actividades encaminadas a la optimización de desempeño del performance del CREDERE, de las cuales se destacan los siguientes esfuerzos:

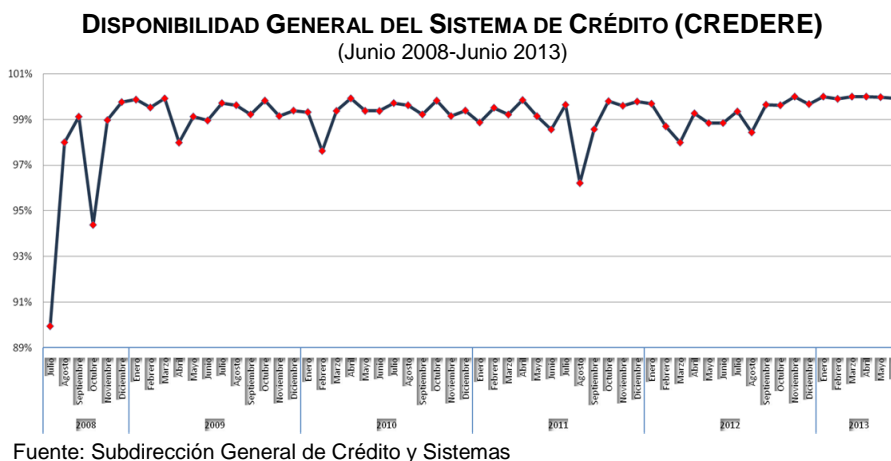
- Creación de estructuras a nivel sistema operativo para el servicio de imprevistos y distribuidores con Banorte y Santander.
- Puesta a punto del balanceador del ambiente DRP, para que los servicios sean soportados de la misma manera que en producción.
- Optimización de la programación de respaldos *full* de la base de datos, permitiendo mantener un tiempo estándar de una hora.



- Optimización de las imágenes y logos utilizados en los portales, favoreciendo el uso óptimo del ancho de banda.
- Optimización de tiempos de respuesta en autorización de tarjetas (PROSA).
- Rediseño de la arquitectura de la capa *web*, para excluir un servidor en el que se integró el servicio de afiliación de centros de trabajo.
- Monitoreo del total de instancias en los cinco portales, con *willy*.
- Reactivación del servicio de expediente electrónico (servidor de imágenes).
- Realización exitosa del ejercicio de DRP CREDERE 2013.
- Se integró el 100 por ciento de la documentación de los procesos de la operativa en línea y *batch*.
- Creación de base de conocimiento de los servicios hacia CREDERE.
- Reuniones de seguimiento, semanales y especiales para liberaciones y/o cierre mensual.
- El 99 por ciento de las liberaciones se han realizado con éxito y sin incidentes de parte del equipo de operación.
- Se continúa con la depuración de créditos con saldos liquidados, lo que redundará en una optimización de los procesos involucrados.
- Se continúa con la depuración de cédulas pagadas de centros de trabajo, a fin de mejorar el desempeño del CREDERE.
- Las adecuaciones y ajustes a la infraestructura del CREDERE han permitido un desempeño razonable atendiendo, hasta 75,000 consultas del estado de cuenta en un día, operando más de 6,000,000 de créditos activos y 4,700 transacciones diarias por tarjeta, en promedio.

### Disponibilidad Sistema de Crédito “CREDERE”

- Cobertura del tiempo en línea del CREDERE en los horarios de servicio de 8:00 a 22:00 horas, de lunes a domingo de enero a junio de 2013, que se encuentran en un 99.95 por ciento de disponibilidad, en promedio. Durante el segundo trimestre del año se logró una disponibilidad de más del 99.8 por ciento, no obstante el aumento en la operación, los desarrollos liberados en este período y los incidentes generados por terceros.



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

El primer semestre de 2013 se llevó a cabo la planeación, análisis y estrategia para determinar tiempos de contratación y alcance de los siguientes servicios:

- Seguridad, gestión y monitoreo de las telecomunicaciones.
- Suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación del escritorio de servicio.
- Acceso a Internet.
- Servicio de la red nacional de telecomunicaciones de voz y datos (red V.P.N.).
- Servicio de conexión a internet vía banda ancha móvil (BAM).
- Servicio integral de impresión.
- Servicio integral de administración y soporte a conmutadores y comunicaciones (telefonía).

### **Infraestructura**

Se concluyó el proceso de contratación del servicio integral de impresión, con lo que se dotará a nivel nacional de equipo multifuncional e impresión.

Se concluyó el proceso de servicio de conexión a Internet vía banda ancha móvil (BAM), traducándose lo anterior en dotar a las direcciones comerciales estatales y de plaza de una herramienta móvil para la consecución de sus objetivos de colocación y otorgamiento del crédito.

### **Portal Ciudadano**

Se realizó el cambio de imagen en el portal ciudadano [www.fonacot.gob.mx](http://www.fonacot.gob.mx), con base en los requerimientos de la Dirección General.

### **Escritorio de Servicio**

Mediante el Escritorio de Servicio, la Dirección de Tecnología de Información recibió 11,350 solicitudes, de las cuales 10,355 corresponden a servicios de TI.

## 8. Efectividad Institucional

### 8.1. Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el Proceso de Crédito se mantiene conforme con la norma ISO 9001:2008, de acuerdo con los siguientes resultados:

#### **Auditoría Interna de Calidad**

Con el fin de detectar áreas de oportunidad para mejorar la eficacia del SGC, se realizó la auditoría interna de calidad del 13 al 31 de mayo en 12 direcciones estatales, de plaza y

representaciones, así como en diferentes áreas de Oficinas Centrales. Como resultado, se detectaron un total de 92 hallazgos, de los cuales 36 son observaciones y 56 no conformidades. A continuación se presenta un resumen de los hallazgos:

1. Atraso en el envío de expedientes de crédito, centros de trabajo y establecimientos comerciales con AVI al prestador del servicio de archivo, guarda y custodia.
2. Atraso en el envío del formato de Conocimiento y Aplicación de la Normatividad del Instituto, cada vez que se publica una nueva versión del Manual de Crédito.
3. En el Contrato de Crédito que genera el sistema CREDERE aparece como representante legal el Abogado Manuel Lizardi y su firma.
4. Al personal auditado se le dificulta consultar en el Manual de Crédito, los requisitos y procedimientos de la actividad que realiza.
5. Al personal auditado se le dificulta identificar el contenido del Manual de Crédito, sus responsabilidades, la política y objetivos de calidad, procedimientos requeridos por la norma ISO, así como el diagrama del proceso certificado.
6. Al personal auditado se le dificultan los conceptos básicos de calidad como acción correctiva, acción preventiva, corrección, trazabilidad y registro de calidad, entre otros.
7. Falta documentar las acciones correctivas y preventivas detectadas en el proceso de crédito.
8. Dificultad para establecer las acciones planteadas en la minuta de la revisión al SGC.
9. No se mostró evidencia de la cobranza telefónica señalada en el Manual de Crédito.
10. El personal mantiene vigentes las instrucciones de trabajo, aun cuando en el Manual de Crédito, en el apartado de transitorios, se menciona que se dejan sin efecto las instrucciones de trabajo emitidas con anterioridad a la aprobación de la nueva versión del propio Manual.

Asimismo, se identificaron 16 oportunidades de mejora, de las cuales se mencionan algunas:

1. Establecer en el Manual de Crédito el tiempo o período para el envío de expedientes de establecimientos comerciales con AVI al prestador del servicio de archivo, guarda y custodia.
2. Evaluar la conveniencia de eliminar o actualizar en el Manual de Crédito el punto 6.1. "Instructivo del Material que los Establecimientos Comerciales elaboren", así como el "Anexo XIII. Procedimientos de la Dirección de Crédito".
3. Homologar las preguntas que se realizan para validar las referencias, ya que cada analista lo realiza en forma diferente.
4. Realizar el seguimiento de las acciones que llevarán a cabo las sucursales y áreas para atender los hallazgos de la auditoría interna.
5. Agregar caracteres en el campo de la extensión del número telefónico, en la operación del CREDERE, donde se ingresan los datos del trabajador, ya que actualmente permite capturar sólo cuatro dígitos y hay clientes que proporcionan su número de extensión con más dígitos.
6. Incorporar las instrucciones de trabajo que siguen vigentes en el Manual de Crédito.
7. Revisar la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad para que, en su caso, se puedan alinear de acuerdo con las líneas de acción del Programa Institucional.
8. Revisar los objetivos de calidad y, en su caso, modificarlos para que puedan ser medibles,

conforme lo indica la norma ISO 9001.

9. Revisar y realizar la propuesta de cambios a los Lineamientos por los que se establece el proceso de calidad regulatoria en el INFONACOT, del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI), ya que no se está cumpliendo con lo señalado en el documento.

### **Auditoría Externa de Calidad**

A fin de mantener la certificación en ISO 9001 del SGC en el Proceso de Crédito, se llevó a cabo del 17 al 20 de junio la auditoría externa de calidad denominada vigilancia, por el organismo certificador IQS Corporation, S. A. de C. V., en seis direcciones estatales, de plaza y en Oficinas Centrales. El resultado de la auditoría fue de cero no conformidades y cero observaciones; sin embargo, el organismo certificador propuso 23 oportunidades de mejora, como:

1. De los cinco Objetivos de Calidad, algunos son estrategias, por lo que se podría considerar clarificarlos, ya que si se determinan como objetivos deben ser medibles.
2. Podría ser más claro que las atenciones a las consultas, realmente se hayan hecho llegar al Área de Atención a Clientes (Dirección de Desarrollo de Mercados).

*Nota: Se refiere a algunas áreas de Oficinas Centrales que les llega una queja, consulta o aclaración y las turnan directamente a las sucursales para su atención; sin embargo, el Manual de Calidad menciona que el Área de Atención a Clientes recibe de todos los mecanismos de contacto las quejas, consultas, etc., para turnarlas y que sean atendidas.*

3. Revisar si es posible que las áreas de Cobranza estén al tanto de que los centros de trabajo informen dentro de cinco días hábiles posteriores a la ocurrencia de los supuestos incluidos en la cláusula cuarta (incidencias) del contrato de afiliación.
4. Se podría considerar revisar si coincide totalmente la clasificación de las “incidencias” del proceso de recuperación de créditos a través de los centros de trabajo entre lo que indica el Contrato de Afiliación y lo indicado en el Procedimiento de Crédito.
5. Algunos centros de trabajo no se rigen por los procedimientos del Manual de Crédito habituales y podría requerirse que se planifiquen más claramente en el Manual de Crédito, por ejemplo el IMSS.

*Nota: Se refiere a la aplicación de cédulas que realizan algunas sucursales y después avisen a las demás que ya quedaron aplicados los pagos del CT.*

## **8.2. Manuales y Procedimientos**

Se actualizó en marzo y abril el Manual de Crédito, destacando los siguientes cambios:

- Ampliación del plazo y la modificación de las tasas para el otorgamiento del crédito en efectivo.
- Incorporación de disposiciones generales a considerar para el registro de los centros de trabajo al Instituto en cumplimiento con lo señalado en la LFT.
- Incorporación del anexo para centros de trabajo que operan AVI.
- Actualización de las actividades de afiliación, autorización del crédito, integración de expedientes, aclaración o cancelación del crédito, asignación de AVI y recuperación del crédito FONACOT.

- Integración de la definición de cómo el Instituto promueve el ahorro de los trabajadores.
- Inclusión de facultades para actos de administración o pleitos y cobranza o especiales para celebrar convenios con el Instituto en el registro de centros de trabajo.
- Integración en el glosario de los términos programa y producto.

Igualmente, en abril se actualizó el Manual de Calidad, entre cuyos cambios están:

- Alineación del diagrama del proceso certificado por la tarjeta FONACOT Master Card.
- Actualización de los siguientes anexos:
  - Control de Documentos,
  - Control de Registros y
  - Guía para la Atención de Quejas, Consultas, Aclaraciones e Impugnaciones de Usuarios del Crédito FONACOT.

También en marzo y abril se efectuaron las siguientes acciones:

- Baja de la Normateca de los siguientes documentos, con aprobación del COMERI.
  - I. Instructivo de Reestructura de Adeudo para trabajadores sin centro de trabajo.
  - II. Instructivo de Módulos de Validación Dígito Verificador del Banco HSBC.
  - III. Guía para la Realización de Reestructuras a Trabajadores que Tengan Créditos con Saldo Deudor.
  - IV. Guía para Proceso de Captura y Actualización de Tarjetas a través del Portal.

### **8.3. Eficiencia Operativa**

Con base en las propuestas de mejora a documentos del SGC recibidas en la Gerencia de Calidad y Eficiencia Operativa, por parte de las diferentes áreas, se llevó a cabo lo siguiente en el apartado de formatos de la Normateca:

#### **Planeación y Calidad**

- Actualización de la Evaluación de Auditores Internos, Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad, Conocimiento y Aplicación de la Normatividad Institucional, Lista de Verificación para Auditorías de Calidad, Reporte de Resultados de Auditoría, Control de Acciones Correctivas y Preventivas, Lista de Verificación para clientes afiliados e Información para Solicitud de Crédito Lista de Verificación.

#### **Crédito**

- Actualización de la Solicitud de Autorización de Crédito para Empleados del FONACOT, Porcentaje de Revisión de las Afiliaciones Registradas en el Día y Carta de Suspensión de Descuentos al Trabajador.
- Creación del Instructivo para la Entrega-Recepción de Información de Base de

---

Datos con Centros de Trabajo y Solicitud de Apoyo no Recuperable Complementario.

### **Cobranza**

- Actualización del formato de las Gestiones de Recuperación Vía Telefónica a Trabajadores y Cuestionario de Revisión Integral.
- Incorporación del formato para Visualizar el Producto 53 (Reembolsos).

### **Promoción Comercial**

- Actualización de la Lista de Documentos para la Integración de Expedientes de Centros de Trabajo y Reporte Mensual de Actividades de Promoción de las Oficinas del Instituto FONACOT.
- Incorporación de la Constancia de Afiliación para Centros de Trabajo, Información Complementaria para la Afiliación de Centros de Trabajo y Relación de Alta de Sucursales de Centros de Trabajo.

### **Desarrollo de Factor Humano**

- Actualización del Registro para Personal Eventual Regional de Nuevo Ingreso, Solicitud de Autorización de Tiempo Extra, Relación de Tiempo Extra, Solicitud de Préstamo para Bienes de Consumo Duradero y Solicitud de Préstamo Personal.

## **8.4. La Mejor Opción para Comprar a Crédito**

A efecto de recopilar información del mercado crediticio nacional, se continuó con la elaboración del estudio denominado La Mejor Opción para Comprar a Crédito, que permite evaluar las ventajas y desventajas que ofrecen los principales competidores del Instituto.

Este análisis identifica las estrategias que utilizan los competidores para incrementar su mercado a través de su propio sistema de crédito, así como las características y requisitos de acuerdo con el segmento al que van dirigidos, lo que presenta un panorama más amplio de los productos y promociones que se ofrecen a la población para satisfacer sus necesidades y demandas de mayores y mejores opciones de financiamiento.

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

Adicionalmente, con el estudio se conocen de forma objetiva las tasas de interés y el costo anual total que cobran las tiendas especializadas y departamentales para la adquisición de artículos de consumo duradero a crédito, ya que evalúa los esquemas de financiamiento a un plazo de 12 meses que cada empresa ofrece, de lo cual resulta que el crédito FONACOT es el más barato en crédito al consumo, con una tasa de interés del 22.50 por ciento con una capacidad de descuento del 20 por ciento, en comparación con uno de sus competidores, Elektra, que cobra el 98.80 por ciento anual.



TASAS DE INTERÉS COBRADAS POR CRÉDITOS A PLAZO DE UN AÑO

Establecimiento Comercial	Enganche	Periodicidad de los pagos	Número de pagos	Tasa de Interés por período <sup>1/</sup>	Tasa de interés anualizada	CAT <sup>3/</sup>
Elektra	10%	semanal	53	1.86%	98.80%	173.5%
Salinas y Rocha	10%	semanal	53	1.86%	98.80%	173.5%
Famsa	10%	semanal	53	1.79%	94.95%	162.7%
Coppel	10%	mensuales	12	6.18%	74.16%	111.3%
Viana	No aplica	mensuales	12	5.63%	67.59%	93.1%
Hermanos Vázquez	No aplica	mensuales	12	4.83%	57.92%	75.8%
Palacio de Hierro	No aplica	mensuales	12	3.49%	41.89%	51.2%
Liverpool	No aplica	mensuales	12	3.38%	40.54%	48.9%
Sears	No aplica	mensuales	12	3.33%	40.01%	48.2%
Promedio <sup>4/</sup>			12	3.60%	68.29%	104.2%
<b>FONACOT</b>	<b>No aplica</b>	<b>mensuales</b>	<b>12</b>	<b>1.88%</b>	<b>22.50% <sup>2/</sup></b>	<b>29.7%</b>

Fuente: Datos obtenidos de las tiendas departamentales y especializadas. Datos a junio de 2013.

<sup>1/</sup> Tasas a junio de 2013 sin promociones.

<sup>2/</sup> Tasa Fija por disposición del crédito FONACOT con tarjeta, a 12 meses con una capacidad de descuento del 20%.

<sup>3/</sup> CAT obtenido de la calculadora del Banxico, no incluye IVA, para fines informativos y de comparación exclusivamente.

<sup>4/</sup> Información correspondiente al costo promedio de otorgamiento de crédito de los establecimientos comerciales.

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

COMPARATIVO DE TASAS DE TARJETAS BANCARIAS A JUNIO DE 2013  
(INFORMACIÓN DISPONIBLE A DICIEMBRE 2012)

Banco	Tasa mensual	Tasa Promedio Ponderada <sup>1/</sup>	CAT <sup>2/</sup>	Ingresos mínimos	Comisión por apertura	Comisión por anualidad
AFIRME (clásica)	4.45%	53.39%	75.6%	\$4,000	Sin Costo	\$500 titular y \$250 la adicional
IXE (Clásica Visa)	4.23%	50.74%	70.3%	\$7,000	Sin Costo	\$440 titular y \$220 la adicional
BBVA-BANCOMER (Práctica Visa Internacional)	4.15%	49.80%	67.3%	\$6,000	Sin Costo	\$335 titular y \$170 la adicional
AMERICAN EXPRESS (Blue)	3.65%	43.78%	59.4%	\$15,000	Sin Costo	\$459 titular y \$230 la adicional
SCOTIABANK Clásica (Visa o Mastercard)	2.94%	35.29%	46.6%	\$7,500	Sin Costo	\$450 titular y \$225 la adicional
BANORTE (clásica)	2.99%	35.83%	47.1%	\$5,000	Sin Costo	\$430 titular y \$200 la adicional
BANAMEX (Clásica Internacional)	2.83%	34.01%	46.4%	\$4,000	Sin Costo	\$600 titular y \$300 la adicional
HSBC (Clásica)	3.01%	36.15%	48.6%	\$5,000	Sin Costo	\$520 titular y \$220 la adicional
SANTANDER (Clásica Internacional)	2.61%	31.33%	41.3%	\$7,500	Sin Costo	\$480 titular y sin costo la adicional
Promedio <sup>3/</sup>	<b>3.43%</b>	<b>41.15%</b>	<b>55.8%</b>	<b>\$6,778</b>		
<b>FONACOT</b>	<b>2.52%</b>	<b>30.29% <sup>4/</sup></b>	<b>37.9%</b>	<b>\$1,841.4 <sup>5/</sup></b>	<b>3.0%</b>	<b>Sin costo</b>

Fuente: Información obtenida en [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx) "Calculadora de tarjetas de crédito bancarias"

<sup>1/</sup> Tasa promedio ponderada redondeadas, calculadas con la metodología vigente de Banxico.

<sup>2/</sup> CAT sin IVA, para fines informativos y de comparación exclusivamente; calculados con la metodología vigente de Banxico.

<sup>3/</sup> Información correspondiente al costo promedio de otorgamiento de créditos de tarjetas bancarias mostradas en esta tabla.

<sup>4/</sup> Tasa promedio ponderada por disposición del crédito FONACOT con tarjeta, a junio de 2013.

<sup>5/</sup> Salario mínimo mensual en zona geográfica B.

### Otras Opciones de Crédito para los Trabajadores

Dentro del mercado del crédito al consumo han surgido empresas e instituciones que atienden a la población que no son sujetos de crédito por parte de los bancos, lo que representa una fuerte competencia para el Instituto. Por ello, se analizó a la empresa Crédito Familiar.

El Instituto FONACOT dio a conocer a sus clientes el crédito en efectivo, que se deposita en la cuenta bancaria del cliente, ya sea de nómina o de cheques. El monto del crédito depende del nivel de endeudamiento, el cual puede ser del 10, 15 y 20 por ciento; y el plazo de pago es hasta 24 meses.

A fin de conocer y comparar las tasas de interés, de Crédito Familiar, se tomó como base un préstamo de 10,000 pesos, a un plazo de 24 meses.

#### COMPARATIVO CRÉDITO FAMILIAR VS. INSTITUTO FONACOT

Institución	Monto del crédito	No. de pagos	Pago mensual	Valor total del crédito	Tasa por período	Tasa anual	CAT <sup>2/</sup>
Crédito Familiar	10,000	24	1,092.24	26,213.76	9.75%	117.02%	205.4%
FONACOT <sup>1/</sup>	10,000	24	631.41	15,153.77	2.50%	30.04%	41.1%

Fuente: Información obtenida de la página de Internet y con un ejecutivo de cuenta de Crédito Familiar a junio de 2013.

1/ Tasa promedio ponderada del crédito en efectivo a junio de 2013.

2/ CAT sin IVA para fines informativos y de comparación exclusivamente. Calculados con la metodología vigente de Banxico.

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

#### COMPARATIVO DE PRÉSTAMOS DE NÓMINA

Banco	Monto del Crédito	Plazo	Tasa Anual <sup>1/</sup>	CAT <sup>2/</sup>	Comisión por apertura
Banorte	6 a 12 meses de sueldo	6 a 60 meses	45.00%	63.8%	0.0%
Santander	Hasta 12 meses de sueldo	6 a 60 meses	33.60%	38.6%	0.0%
BBVA Bancomer	4 meses de sueldo	36 y 60 meses	32.00%	37.1%	0.0%
HSBC	Hasta 11 meses de sueldo	12 a 36 meses	28.05%	32.5%	0.0%
Banamex	Hasta 12 meses de sueldo	36 meses	28.00%	31.9%	0.0%
Promedio <sup>3/</sup>		32	33.31%	40.8%	0.0%
FONACOT	Dependiendo del nivel de endeudamiento; 10%, 15% y 20%	6 a 24 meses	30.04% <sup>4/</sup>	41.1%	5.00%

Fuente: Con base en información de la CNVB, con las 5 instituciones más significativas en el mercado de créditos de nómina con el 97.3%.

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

2/ CAT sin IVA, para fines informativos y de comparación exclusivamente. Calculados con la metodología vigente de Banxico.

3/ Información correspondiente al costo promedio de otorgamiento de los créditos de nómina mostrados en esta tabla.

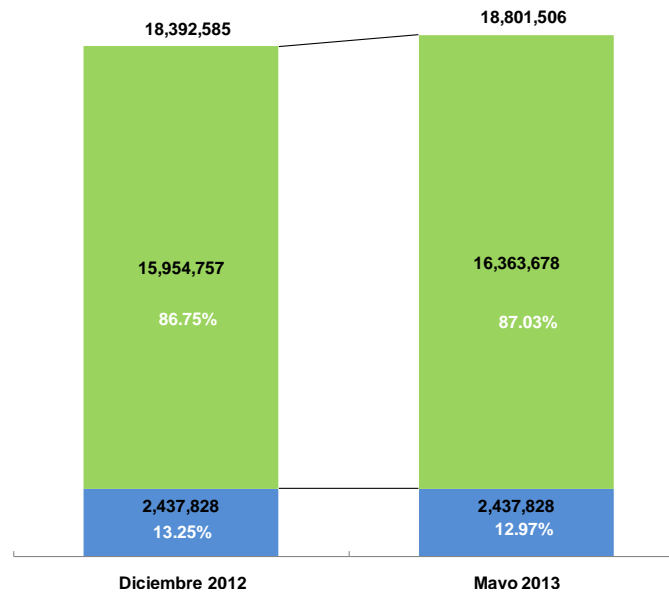
4/ Tasa promedio ponderada del crédito FONACOT en efectivo a junio de 2013.

## 8.5. Mercado Potencial

Con la dinámica de la creación de empleos formales que se observó durante el primer período del ejercicio 2013, el número de asegurados permanentes en el IMSS se situó en fase de expansión, permitiendo que el mercado laboral obtuviera un incremento en la generación de empleos del sector formal privado de la economía (registrados en el IMSS).

Con la nueva LFT, el INFONACOT tiene la oportunidad de extender el beneficio del crédito a un mayor número de cotizantes para el otorgamiento del Crédito FONACOT; por lo anterior, el mercado potencial del Instituto FONACOT asciende a dieciocho millones 801 mil 506 trabajadores, a nivel nacional, incluyendo los eventuales.

**COMPORTAMIENTO DEL MERCADO POTENCIAL**  
(Cotizantes IMSS e ISSSTE<sup>1</sup>)



<sup>1</sup>Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica, con información del IMSS a 2012 e ISSSTE 2011.

Con base en los datos de la página de Internet del IMSS, obtenidos del Cubo de Información Dinámica, se consideró a la población trabajadora cotizante con ingresos entre uno y veinticinco salarios mínimos (máximo rango desglosado en el reporte); se tomó en cuenta el mes de mayo porque el IMSS aún no publica información más reciente.

También se incluye a los empleados al servicio del Estado que se rigen por el Apartado “B” del Artículo 123 Constitucional, con base en el Anuario Estadístico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), con información lo más actualizada disponible a diciembre del 2011.

**MERCADO POTENCIAL POR ENTIDAD FEDERATIVA**  
(Afiliados al IMSS e ISSSTE)

Entidad Federativa	IMSS	ISSSTE <sup>1/</sup>	Total
Aguascalientes	220,648	31,940	252,588
Baja California	740,095	39,726	779,821
Baja California Sur	136,304	30,196	166,500
Campeche	159,666	20,673	180,339
Chiapas	173,467	70,282	243,749
Chihuahua	735,213	51,823	787,036
Coahuila	664,024	68,281	732,305
Colima	116,838	13,437	130,275
Distrito Federal (ZM)	3,719,182	606,580	4,325,762
Durango	214,387	64,971	279,358
Guanajuato	744,813	106,487	851,300
Guerrero	145,210	123,860	269,070
Hidalgo	194,105	74,444	268,549

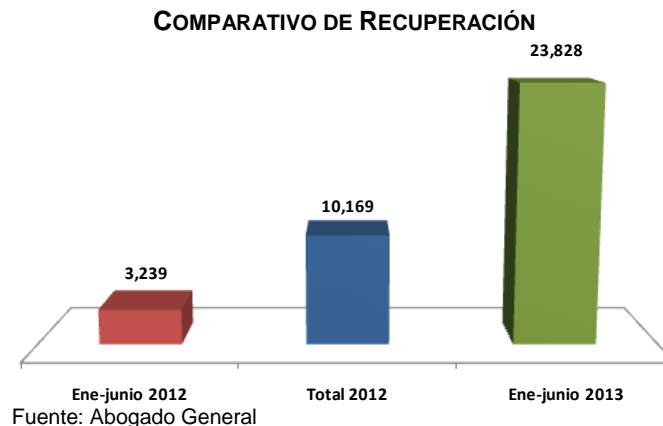
Jalisco	1,250,079	77,284	1,327,363
México	572,292	114,710	687,002
Michoacán	349,979	82,015	431,994
Morelos	188,070	40,949	229,019
Nayarit	110,789	35,349	146,138
Nuevo León	1,348,017	49,219	1,397,236
Oaxaca	154,133	96,254	250,387
Puebla	500,632	69,821	570,453
Querétaro	441,586	26,156	467,742
Quintana Roo	303,030	45,939	348,969
San Luis Potosí	314,634	50,728	365,362
Sinaloa	461,835	75,603	537,438
Sonora	542,712	40,029	582,741
Tabasco	192,491	33,117	225,608
Tamaulipas	589,468	83,320	672,788
Tlaxcala	79,438	27,036	106,474
Veracruz	592,706	122,105	714,811
Yucatán	261,656	30,026	291,682
Zacatecas	146,179	35,468	181,647
<b>Total</b>	<b>15,954,757</b>	<b>2,437,828</b>	<b>18,392,585</b>

Datos a diciembre 2011 Anuario Estadístico del ISSSTE.  
Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica, con base en la Información cotizantes obtenidos en la Consulta Dinámica (CUBOS) de la página del IMSS a mayo de 2013, así como el Anuario Estadístico del ISSSTE a diciembre de 2011.

## 9. Soporte Jurídico Institucional

### Cobranza Judicial

Como resultado del seguimiento a las acciones legales de cobranza en el período comprendido de enero a junio del 2013, se ha recuperado mediante cobranza judicial la cantidad de 23,828,858.18 pesos, que es 134.30 por ciento superior respecto a lo recuperado en la totalidad del año 2012, donde únicamente se recuperaron 10,169,398.86 pesos.



Durante este primer semestre se realizó un diagnóstico de costo-beneficio sobre monto pagado a prestadores de servicio de cobranza judicial, por lo que se procedió a la terminación anticipada de los contratos de dos despachos externos de cobranza judicial PM Grupo Jurídico, S. C. y Grupo Especializado en Sistema Financiero León y Castillo, S. C., al no representar un beneficio significativo para el Instituto.

Derivado de lo anterior, se procedió a la contratación de dos nuevos prestadores de servicio, Malfavón & Ruiz Velasco Abogados y Cervantes Nieto Abogados, así como la celebración de un convenio modificatorio con el prestador de servicio GABSSA, con estas ventajas:

- Ahorro en el pago de honorarios a los prestadores.
- Mayor calidad del servicio.
- Expectativas de mayor recuperación.
- Evitar exclusividad en regiones.
- Mayor apertura a los prestadores de servicio de cobranza judicial.

### Asesoría Penal

Se contrató al despacho Villalobos & Villalobos, Servicios Jurídicos S. C. en materia penal, a efecto de brindar una mayor cobertura en dicha materia al Instituto. El contrato se efectuó a un menor costo en relación con el anterior prestador de servicio. Actualmente, a través de dicho despacho se atiende y da seguimiento a 122 averiguaciones previas y cinco causas Penales, y se ha atendido un total de 26 requerimientos de diversos agentes de ministerio público del fuero común y federal.

### Asuntos Recibidos por CONDUSEF

De enero a junio se atendieron 150 reclamaciones a nivel nacional que han sido tramitadas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), por usuarios del crédito FONACOT, siendo los principales rubros los siguientes:

Asunto	Total
Solicitud de cancelaciones	70
Aclaración en el buro de crédito	27
Aclaración de crédito por uso de tarjeta	15
Planes de salida	19
Reembolsos	1
Aclaración de saldos	18
<b>Total</b>	<b>150</b>

Fuente: Abogado General

### Emisión de Dictámenes

Se emitieron 66 dictámenes relacionados con la cancelación de crédito o sanciones a establecimientos comerciales, como sigue:

Tipo de dictamen	Total	Favorable	No favorable
Cargos no reconocidos	22	16	6
Acreditación y aplicación de pagos	11	11	0
Fraude	21	11	10
Usurpación de identidad y fraude	5	5	0
Condonación de indemnización	4	4	0
Pérdida de la relación laboral	1	0	1
Sanción a establecimientos comerciales	2	1	1
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>48</b>	<b>18</b>

Fuente: Abogado General

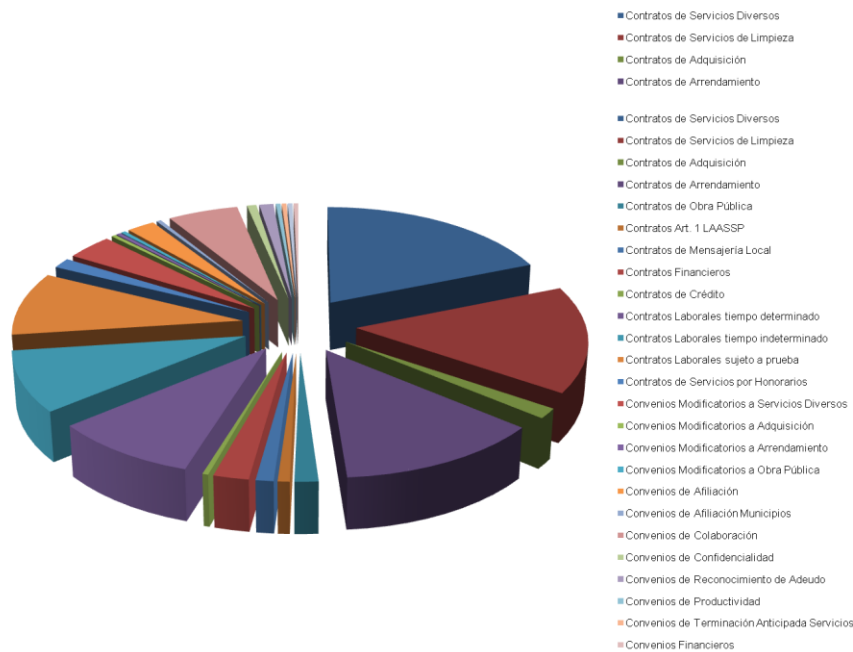
### Consultivo y Normativo

El Área Consultiva y Normativa del Instituto FONACOT, dentro del ámbito de sus facultades, elaboró y/o revisó diversos convenios, contratos y, en general, todo tipo de actos jurídicos en que participaron las diversas unidades administrativas del Instituto, asesorándolas en la revisión, elaboración, modificación o terminación, fungiendo como asesores del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios relacionados con las mismas, así como de los demás órganos colegiados en que, conforme con la normatividad aplicable, deba participar,

derivando en la elaboración de los siguientes vínculos jurídicos:

Vínculos Jurídicos	Cantidades
Contratos de Servicios Diversos	51
Contratos de Servicios de Limpieza	42
Contratos de Adquisición	4
Contratos de Arrendamiento	35
Contratos de Obra Pública	4
Contratos Art. 1 LAASSP	2
Contratos de Mensajería Local	3
Contratos Financieros	6
Contratos de Crédito	1
Contratos Laborales tiempo determinado	25
Contratos Laborales tiempo indeterminado	24
Contratos Laborales sujeto a prueba	25
Contratos de Servicios por Honorarios	4
Convenios Modificatorios a Servicios Diversos	10
Convenios Modificatorios a Adquisición	1
Convenios Modificatorios a Arrendamiento	1
Convenios Modificatorios a Obra Pública	1
Convenios de Afiliación	6
Convenios de Afiliación Municipios	1
Convenios de Colaboración	15
Convenios de Confidencialidad	2
Convenios de Reconocimiento de Adeudo	3
Convenios de Productividad	1
Convenios de Terminación Anticipada Servicios	1
Convenios AVI	1
Convenios Financieros	1
<b>Total de instrumentos jurídicos</b>	<b>270</b>

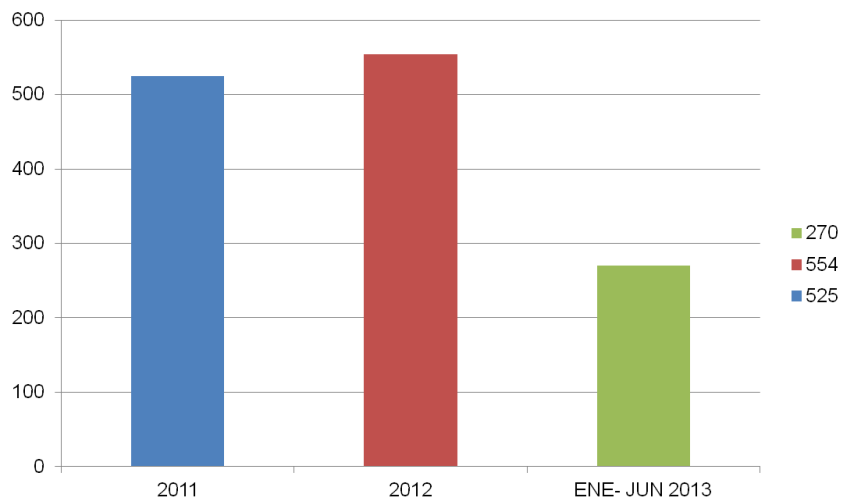
Fuente: Abogado General



Fuente: Abogado General



**COMPARATIVO CON AÑOS ANTERIORES**



Fuente: Abogado General

De los convenios enumerados destacan los de colaboración que se han elaborado y suscrito con los gobiernos estatales, ya que con esto se ha logrado que un mayor número de trabajadores tengan acceso al crédito FONACOT, traduciéndose en una mayor colocación.

Se proporcionó asesoría jurídica y normativa a los integrantes de las diversas áreas del Instituto, así como a las direcciones regionales, estatales y de plaza, a fin cumplir con los nuevos dispositivos jurídicos derivados de la promulgación de las reformas a la LFT, para procurar que las actividades se realicen dentro del marco normativo interno y externo que regula al Instituto.

Se tramitaron ante notarías 27 poderes otorgados a personas y funcionarios del Instituto FONACOT, y se tramitaron 38 revocaciones de personal que dejó de prestar sus servicios, asegurándose que los trámites administrativos ante dependencias, entidades públicas, corredores y notarios se realicen de manera expedita, a efecto de obtener en tiempo y forma los registros e inscripciones correspondientes ante el Registro Público de Organismos Descentralizados.

Se asesoró jurídicamente a las diversas áreas del Instituto en los procesos licitatorios en materia de adquisiciones, arrendamientos, servicios, y obra pública, así como los de enajenación y disposición final de bienes muebles, a fin de asegurar su legalidad; así como en la elaboración y revisión de bases para licitaciones, y de manera presencial en actos de juntas de aclaraciones y fallos.

Se tuvo participación activa en la elaboración y modificación de la normatividad aplicable al Instituto, a fin de que se cumpliera de manera adecuada con su objeto, entre las que se encuentran el Manual de Crédito del Instituto y los Lineamientos de Operación para la Afiliación de Patronos como Centros de Trabajo ante el Instituto FONACOT y para el Otorgamiento y Recuperación del Crédito FONACOT.

Se realizó el proyecto de la nueva Ley del Instituto FONACOT, derivado de las Reformas a la LFT, instaurando equipos de trabajo con la SHCP, la Consejería Jurídica y la STPS, en conjunto con la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), obteniendo a la fecha los dictámenes favorables de las secretarías de Gobernación (SEGOB) y de Economía, así como el de impacto regulatorio. Asimismo, el proyecto de Ley ha sido dictaminado viable por la SEGOB y se encuentra en vísperas de ser presentado al Congreso de la Unión para su aprobación y posterior publicación.

Se realizó el proyecto de las Reglas de Operación del Instituto FONACOT, así como su consenso ante la COFEMER, para su posterior dictaminación y publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Se realizaron un aproximado de 35 notas explicativas de temas financieros, laborales y normativos, entre otros, derivadas de las consultas de diversas áreas de Oficinas Centrales.

Se asesoró a las áreas operativas en los aspectos relacionados con la actualización de manuales, políticas e instrumentos jurídicos para asegurar que éstos se encuentren estrictamente apegados a derecho y siempre en cumplimiento con el objeto del Instituto.

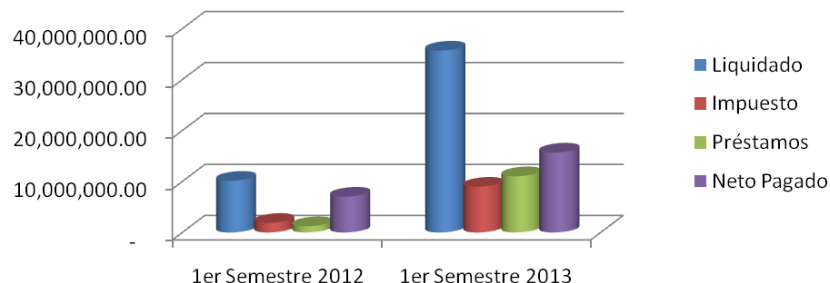
Se coordinó la difusión en Intranet e Internet de las disposiciones jurídico-normativas-administrativas y cualquier otra disposición aplicable que haya sido publicada en el Diario Oficial de la Federación, a efecto de tener debidamente actualizada la Normateca del Instituto.

### **Convenios de Liquidación**

Como parte de las funciones del área de Asuntos Laborales, de enero a junio se formalizaron ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje 84 convenios de terminación de relación laboral, lo que en comparación con el primer semestre del año 2012 representa un incremento en los siguientes rubros: convenios realizados, 140 por ciento; importe bruto pagado, 251.7 por ciento; retenciones del ISR, 371.6 por ciento; recuperación de préstamos 800 por ciento, e importes netos pagados, 122.1 por ciento.

La recuperación derivada de las retenciones que se realizan a empleados del Instituto que fueron liquidados, por concepto de préstamos institucionales, ascendió a un monto de 11,475,673.54 pesos, lo que es 800 por ciento superior en comparación con el primer semestre de 2012.

**COMPARATIVO DEL COSTO DE CONVENIOS PRIMER SEMESTRE 2012-PRIMER SEMESTRE 2013**



Fuente: Abogado General

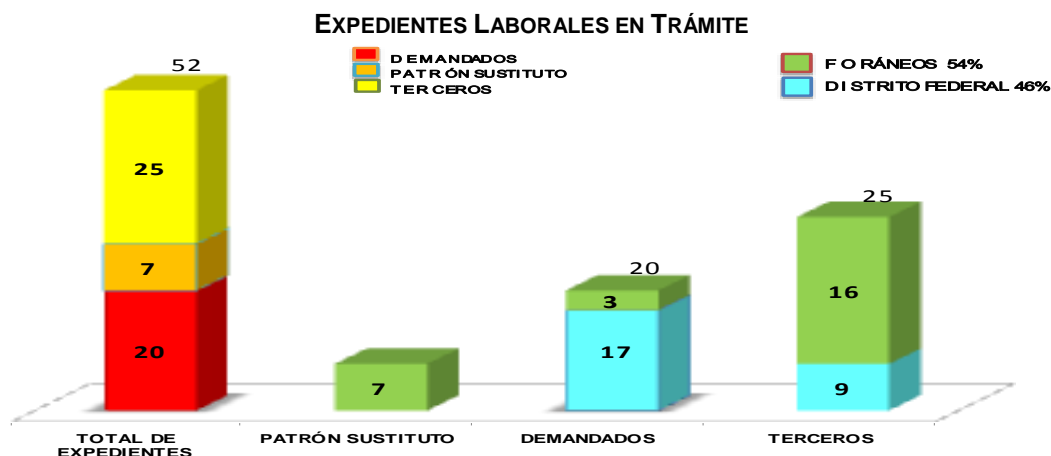
## Asuntos Laborales

En enero de 2013, la Dirección de Asuntos Laborales brindó asesoría legal e instrumentó los mecanismos necesarios para la resolución favorable del proceso de revisión de los derechos contractuales de los trabajadores afiliados al SINEIF y que fueran planteados en el año 2012, esto a partir de la participación permanente del área laboral en las pláticas conciliatorias celebradas en la Unidad de Funcionarios Conciliadores de la STPS, lo que concluyó con el convenio y el consecuente nuevo Contrato Colectivo de Trabajo 2013-2015, ratificado y depositado ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje el 14 de marzo del 2013.

Asimismo se depositó el día 21 de junio de 2013, en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, en la Unidad de Análisis y Registros de Contratos Colectivos de Trabajo y Reglamentos Interiores de Trabajo, el convenio de productividad, por el período anual 2013.

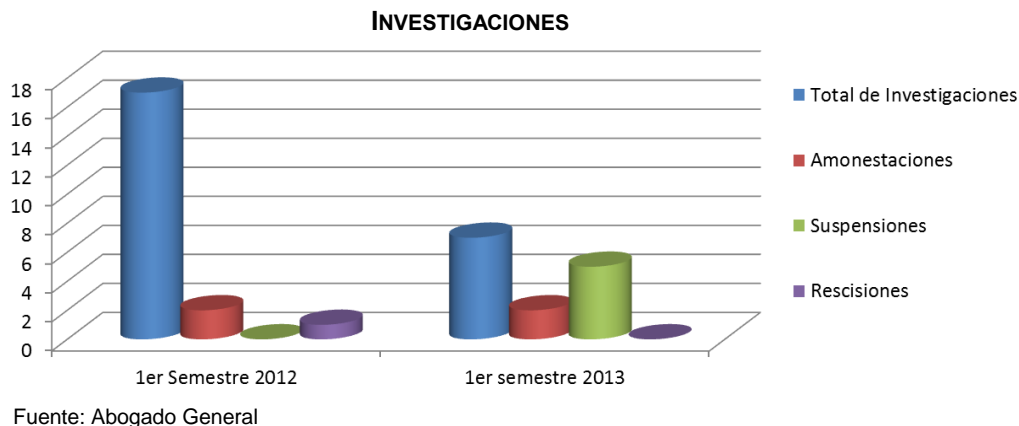
Además, ingresaron cuatro demandas laborales nuevas, de las cuales dos son en contra del Instituto y dos como terceros interesados, dándose inicio al procedimiento ordinario del juicio laboral ante la autoridad competente; se atendieron 66 audiencias en los Tribunales Federales y Locales del Trabajo, y se concluyó un juicio mediante laudo, evitando la reinstalación del actor.

Al cierre del primer semestre de 2013 se reportó un total de 52 juicios laborales en proceso, que se ventilan ante los Tribunales Laborales.



Fuente: Abogado General

Se efectuaron siete investigaciones laborales, de las que derivaron dos amonestaciones y cinco suspensiones sin goce de salario, las cuales ya causaron firmeza al ser ejecutadas y no impugnadas, lo que implicó un aumento en la efectividad de imposición de sanciones ya que en comparación con el primer bimestre de 2012, en donde hubo 17 investigaciones, sólo derivaron en una rescisión y dos amonestaciones.



También se dio atención a 12 requerimientos de pensiones alimenticias e informes efectuados por los juzgados familiares en el Distrito Federal e interior de la República; otros tres efectuados por de Tribunales Laborales en el Distrito Federal e interior de la República, y a la formalización de seis convenios de terminación de relación laboral por jubilación, en términos del Reglamento de Pensiones, Jubilación y Prima de Antigüedad vigente.

Se brindaron asesorías a las áreas del Instituto relativas a la interpretación y aplicación del Contrato Colectivo de Trabajo, así como a la Subdirección General de Administración para la celebración de convenios y acuerdos con el SINEIF, por las relaciones obrero-patronales.

## 10. Control Institucional

### 10.1. Órgano de Gobierno

Durante el primer semestre de 2013, el Consejo Directivo del Instituto FONACOT sesionó en dos ocasiones con carácter ordinario los días 25 de enero y 24 de abril, y en dos ocasiones con carácter extraordinario los días 26 de marzo y 31 de mayo, respectivamente.

### 10.2. Transparencia y Rendición de Cuentas

#### **Unidad de Enlace**

La Unidad de Enlace del Instituto FONACOT recibió 35 solicitudes de información de enero a junio, a través del sistema INFOMEX, mismas que fueron atendidas en tiempo y forma.

El Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos (IFAI) realiza una evaluación de forma semestral que mide el cumplimiento de la atención prestada a las solicitudes de los ciudadanos, así como la atención prestada por la Unidad de Enlace. Los resultados obtenidos en esta evaluación, que corresponden al primer semestre del año 2013, se presentan a continuación:

**ATENCIÓN PRESTADA POR LA UNIDAD DE ENLACE**

Total	Infraestructura de la Unidad de Enlace	Atención al solicitante
9.56	10	9.12

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

**INDICADOR DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN**

Evaluación Total (Porcentaje de avance)	Atributos			
	Consistencia	Compleción	Confiability	Oportunidad
96	84	100	100	100

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

Asimismo, el IFAI evalúa las respuestas emitidas a los recursos de revisión presentados por los ciudadanos; a continuación se presentan los resultados obtenidos:

**ALINEACIÓN DE CRITERIOS, COMPORTAMIENTO DE LAS RESOLUCIONES Y SU CUMPLIMIENTO (A3c)**

Total	Componente 1*	Componente 2**	Componente 3**
100	100	ND	ND

\*Componente 1 Tendencia: Resoluciones modificatorias, sobreseídas y revocatorias del pleno del IFAI.

\*\* Componente 2 Criterios: Resoluciones del Instituto en las que se confirmó, sobreseyó y modificó la respuesta.

\*\*\*Componente 3 Cumplimiento: Porcentaje de tiempo promedio de desfase al cumplimiento a las resoluciones del pleno.

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

Derivado de lo anterior, se observa que durante este primer período el Instituto FONACOT no atendió ningún recurso de revisión.

El IFAI realiza una evaluación en forma semestral, derivada de la actualización de la información publicada en cada una de las fracciones que se encuentran en el Portal de Obligaciones de Transparencia del Instituto FONACOT. En seguida se muestra la evaluación emitida que corresponde al primer semestre de 2013:

**PORTAL DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA**

Evaluación Total (Porcentaje de avance)	Apartados				
	Financiero	Regulatorio y Toma de Decisiones	Relación con la Sociedad	Organización Interna	Información Relevante
85.79	73.98	99.90	92.15	100	83.33

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

Cabe hacer mención, que las observaciones y recomendaciones emitidas al Portal de Obligaciones de Transparencia por parte del IFAI en cada una de las evaluaciones, fueron consideradas a fin de dar puntual cumplimiento a lo señalado en la LFTAIPG.

**Comité de Información**

El Comité de Información del Instituto FONACOT realizó una sesión ordinaria y tres sesiones extraordinarias durante el primer semestre de 2013, a fin de verificar las diversas situaciones que se presentaron en relación con la Ley Federal de Transparencia, Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG) y para solventar las solicitudes de acceso a la información.

### **Índice de Expedientes Reservados**

En enero, el Comité de Información aprobó el índice de expedientes reservados de las áreas del Instituto, correspondientes al segundo semestre de 2012.

### **Informe de Control Interno**

#### **Control Interno 2011**

En el reporte trimestral correspondiente a enero–marzo de 2013, se reportó la conclusión del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) de 2012.

#### **Control Interno 2012**

El 30 de abril de 2013 el OIC emitió el Informe de Verificación al Reporte de Avances del primer trimestre de 2013, donde se constató la implementación de la acción de mejora que estaba pendiente del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2012.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, en marzo de 2013 se inició la autoevaluación de control interno 2012 y, como resultado de la aplicación de las encuestas en el mes de abril de 2013, el INFONACOT obtuvo un 84.5 por ciento de cumplimiento general. Asimismo, en cada nivel de control, se obtuvieron los siguientes porcentajes de cumplimiento:

Nivel de Control	Porcentaje de Cumplimiento
Nivel de Control Estratégico	96.8
Nivel de Control Directivo	81.4
Nivel de Control Operativo	72.2

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Con base en los resultados obtenidos de la autoevaluación, el 30 de mayo se entregó a la SFP el Informe Anual que Guarda el Sistema de Control Interno, el cual refleja los aspectos más relevantes de las acciones llevadas a cabo por el Instituto en 2012. También se elaboró el PTCI 2013, en el que se establecieron las acciones de mejora para reforzar los elementos de control del nivel directivo y operativo.

Se emitieron 12 recomendaciones para integrar en el PTCI 2013, según se detalla a continuación:

Norma de Control Interno	Número de Recomendaciones
Ambiente de Control	7
Actividades de Control	2
Informar y comunicar	2
Supervisión y mejora continua	1
<b>Total</b>	<b>12</b>

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.



### 10.3. Sistemas de Evaluación Institucional

#### *Inventario de Normatividad*

Derivado del Diagnóstico Simplificación del Marco Normativo Interno en Materia Sustantiva, efectuado por el OIC durante el primer trimestre de 2013, se obtuvo un inventario consolidado de la normatividad sustantiva a quedar como sigue:

#### NORMATIVIDAD SUSTANTIVA

Institución	Normas Vigentes:
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.	7

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

La normatividad administrativa no fue susceptible de modificaciones y queda así:

#### NORMATIVIDAD ADMINISTRATIVA

Institución	Fecha de Corte	Servicios Vigentes
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.	30/06/2013	(15)

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

En materia del inventario de trámites y servicios no se efectuaron movimientos durante el primer semestre 2013, por lo que se tiene un registro actualizado conforme con el siguiente cuadro:

#### TRÁMITES Y SERVICIOS

Institución	Fecha de corte	Servicios Vigentes
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	30/06/2013	7

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

#### *Diagnósticos de Mejora de la Gestión*

Se llevaron a cabo siete diagnósticos, de los cuales seis fueron instruidos por la SFP y uno propuesto por el OIC, como sigue:

Diagnóstico	Trimestre	Tipo	Acciones de Mejora
Proceso crediticio mediante la tarjeta FONACOT*	I	Fortalecimiento	6
Simplificación del Marco Normativo Interno en Materia Sustantiva	I	Seguimiento	0
Identificación de Proyectos Transversales	I	Exploratorio	0
Monitoreo y Evaluación de los Programas Federales	I	Exploratorio	0
Seguimiento a los Contratos de Prestación de Servicios Profesionales por Honorarios	II	Exploratorio	0
Mejora de Procesos, Simplificación Regulatoria Administrativa Ahorros y Percepción Ciudadana	II	Exploratorio	7
Verificación de Congruencia de Información Registrada en la MIR	II	Exploratorio	6
<b>Total</b>		<b>7</b>	

\*Derivado del Diagnóstico al proceso crediticio mediante la tarjeta FONACOT, la Institución optó por el registro de un proyecto de mejora en el Sistema de Administración de Proyectos de Mejora de la Gestión, el cual se encuentra en proceso de incorporación.

### **Mejora Regulatoria Interna**

Se realizó la revisión de siete proyectos normativos, principalmente reformas a los manuales de Crédito y Financiero, así como la creación de las Reglas de Operación para la Afiliación de Patrones como Centros de Trabajo ante el Instituto FONACOT y para el Otorgamiento y Recuperación del Crédito FONACOT, emitiendo para cada uno de ellos opinión respecto al cumplimiento de los atributos de calidad regulatoria (eficacia, eficiencia, consistencia y claridad), lo que permitió al COMERI emitir dictamen favorable para cada proyecto normativo, brindando a los sujetos obligados certeza jurídica y transparencia.

### **Vertientes de Actuación en materia de Gobierno Digital**

#### **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación (PETIC) 2013.**

Se constató el registro, a través de la herramienta *Digital Alignment Strategy-It* (DAS-IT), del PETIC 2013, el cual comprende dos proyectos: implementación del chip EMV en la tarjeta de crédito FONACOT MasterCard, y afiliación de centros de trabajo a través de Internet. Del seguimiento realizado a dichos proyectos al 30 de junio, el primero cuenta con un avance del 25 por ciento y el segundo ya se encuentra implementado y operando.

Asimismo, se verificó que la Dirección de Tecnología de la Información (DTI), actualizó la información de los 10 trámites y servicios del Instituto FONACOT registrados en el DAS-IT.

#### **Inventario de Aplicaciones**

Se verificó la actualización del inventario de aplicaciones del Instituto, al 30 de junio de 2013, el cual está integrado por el Sistema de Crédito CREDERE y el Sistema GRP SAP.

#### **Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI)**

El OIC reportó a la Unidad de Gobierno Digital, un avance del 100 por ciento en la implantación del de los 29 procesos establecidos en el Manual. El Instituto se encuentra trabajando en la implementación (operación) de las actividades establecidas en cada uno de los procesos.

#### **Gadget's / Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos (EIDA) / Firma Electrónica Avanzada / Integración del Sistema Automatizado de Control de Gestión a la Oficina Postal Electrónica (OPE)**

De estos cuatro temas, el Instituto FONACOT se encuentra realizando el análisis respectivo para determinar su implementación.

### **Auditorías Practicadas por el Área de Auditoría Interna del OIC en el Primer Semestre de 2013**

Ejecutadas	En proceso
01 y 02 /2013 Seguimiento de observaciones. 05/2013 Crédito en efectivo. 06/2013 Obra pública.	07/2013 Focalizada en actos de corrupción. 08/2013 Contratos de Seguros Institucionales.

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

### Modificaciones al Programa Anual de Trabajo 2013 del OIC

Auditorías		
Canceladas	Modificadas	Adicionales
9/2013 Actividades Específicas Institucionales	10/2013 Tarjetas de Crédito: del 3° se pasó al 4° trimestre. 12/2013 Adquisiciones: del 4° se pasó al 3° trimestre.	15/2013 Auditoría a la Gestión de la Oficina del Abogado General

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

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

Durante el primer semestre de 2013 se generaron 20 observaciones, de las cuales 13 fueron emitidas por la ASF de su revisión de la Cuenta Pública 2011; seis derivaron de las revisiones practicadas por el OIC a los rubros de crédito en efectivo y obra pública, y una más propuesta por el Comisario Público, relativa a plantear ante la CNBV los efectos que tiene, en la rentabilidad del Instituto y en otras variables, la aplicación de la metodología emitida para la calificación de la cartera crediticia y la emisión preventiva para riesgos. Al cierre del primer semestre de 2013, el Instituto tiene 16 observaciones pendientes de atender:

Instancia Fiscalizadora	Observaciones			
	Pendientes al 31 de diciembre de 2012	Nuevas	Atendidas	Pendientes al 30 de junio de 2013
Auditor Externo	0	0	0	0
Auditoría Superior de la Federación	1	13	8	6
Órgano Interno de Control	10	6	7	9
Otras Instancias CNBV	4	0	4	0
Unidad de Auditoría Gubernamental	0	0	0	0
CGOVC / Comisarios Públicos de la SFP	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>16</b>

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

De las 16 observaciones pendientes de atender, 10 tienen una antigüedad de entre seis y 24 meses, y seis tienen una antigüedad menor a seis meses; estas últimas se refieren a las deficiencias en el proceso de otorgamiento de crédito en efectivo y a las irregularidades en la contratación de obras públicas e incumplimiento a la normatividad aplicable en la materia.

### Informes de Presunta Responsabilidad Administrativa

Durante el primer semestre de 2013 se turnaron al Área de Quejas y Responsabilidades dos informes de presunta responsabilidad, referentes a diversas irregularidades cometidas en el proceso de afiliación y otorgamiento de créditos, y a la falta de supervisión para conciliar con los centros de trabajo los pagos por abajo del 90 por ciento de la emisión. Está en proceso de integración un informe de presunta responsabilidad relativo a los incumplimientos en el envío de expedientes de crédito a SAM.

## Quejas, Denuncias y Responsabilidades

Derivado del cambio de administración y del análisis de la situación programática recibida al inicio de este primer semestre de 2013, se pudo identificar un rezago considerable en la atención de los asuntos del área de responsabilidades y quejas.

En consecuencia, se estableció una estrategia focalizada para atender el rezago correspondiente a los años 2009, 2010, 2011 y 2012; de dicho rezago, solamente queda por resolver un expediente de 2011, avanzar en el abatimiento del retraso en la atención de los expedientes de 2012, continuar desahogando el atraso de los expedientes de quejas, y los relativos a la omisión o presentación extemporánea de la declaración de situación patrimonial, de los ejercicios 2012 y 2013. A continuación se informa la situación de los asuntos:

### PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE RESPONSABILIDADES

Saldo Inicial 1-enero 2013	Altas	Resueltos		Saldo Final 30-junio 2013
		Sancionatorios	Absolutorios	
102	45	24	52	71

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

### DENUNCIAS

Saldo Inicial 1-enero 2013	Altas	Resueltos		Saldo Final 30-junio 2013
		Turnados a Responsabilidades	Improcedentes	
116	107	63	52	108

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

### QUEJAS

Saldo Inicial 1-enero 2013	Altas	Resueltos		Saldo Final 30-junio 2013
		Turnados a Responsabilidades	Improcedentes	
18	14	0	3	29

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

### INCONFORMIDADES POR LICITACIÓN

Saldo Inicial 1-enero 2013	Altas	Resueltos		Saldo Final 30-junio 2013
		Sancionatorios	Absolutorios	
0	0	0	0	0

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

### SANCIÓN A PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Saldo Inicial 1-enero 2013	Altas	Resueltos		Saldo Final 30-junio 2013
		Sancionatorios	Absolutorios	
0	2	0	0	2

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

### EXPEDIENTES EN PROCESO DE OMISOS Y EXTEMPORÁNEOS EN LA PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE SITUACIÓN PATRIMONIAL

Del Ejercicio 2012	Del Ejercicio 2013	Resueltos		Saldo Final 30-junio 2013
		Denuncias	Expedientes de Responsabilidad	
79	40	22	8	89

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

### GESTIONES CIUDADANAS

Saldo Inicial 1-enero 2013	Altas	Resueltas Satisfactorias	En Proceso de Atención	Saldo Final 30-junio 2013
0	43	23	20	20

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

## 10.4. Indicadores de Gestión

### INDICADORES DE GESTIÓN DEL INSTITUTO FONACOT

Indicadores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Otorgamiento de nuevos Créditos	125,550	126,707	151,561	175,066	167,733	171,140	917,757
Importe de los Créditos nuevos Otorgados <sup>1/</sup>	\$587,196.3	\$ 622,060.1	\$ 704,820.7	\$ 862,278.6	\$ 859,346.7	\$ 898,014.5	\$ 4,533,716.9
Afiliación de Trabajadores <sup>2/</sup>	24,814	26,822	27,941	32,548	29,877	32,469	174,471

<sup>1/</sup> Cifras en miles de pesos.

<sup>2/</sup> Se consideran afiliaciones de trabajadores nuevos y reinstalados.

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

Fuente; Subdirección General de Planeación Estratégica

### INDICADORES DE RIESGO

Indicador	Cálculo ó descripción	Mensual	Indicador al Mes de Junio 2013
IMOR (Índice de Morosidad)	Cartera Vencida/Cartera Total	Mensual	2.5%
IMORA (Índice de Morosidad Ajustada)	(Cartera Vencida+Castigos y quitas ult 12m)/ (Cartera Total+ Castigos y Quitas ult 12 m)	Mensual	15.0%
PE (Pérdida Esperada)	PI*Sev	Mensual	8.2%
ICOR (Índice de Cobertura)	Estimación de Reservas /Cartera Vencida	Mensual	98.1%
ROE (Rentabilidad sobre capital)	Utilidad Neta/Capital Contable	Mensual	22.5%
ROA (Rentabilidad sobre activos)	Utilidad Neta/Activos Totales	Mensual	6.2%
	Utilidad Neta/Ingresos		37.5%
Roll Rate (0 a 1)	Trabajadores que pierden el empleo de un mes a otro	Mensual	1.10%
Ratio de Liquidez	Disponibilidad e Inversiones/Pasivos a Corto Plazo	Semanal	13.3%
Activos altamente líquidos (mdp)	Cartera sujeta a Bursatilizar de manera inmediata	Mensual	3,722.5
No. Líneas disponibles quirografarias		Semanal	4
Monto de líneas disponibles quirografarias (mdp)		Semanal	2,000
No. Líneas disponibles estructuradas		Mensual	2
Monto de líneas disponibles estructuradas (mdp)		Mensual	5,500
Índice de Recuperación	Total Pagado/Cuotas totales exigibles	Mensual	90.1%
Severidad a 24 meses	Proporción de saldo no recuperado en 24 meses	Mensual	28.1%
Índice de Castigo	Saldo Castigo / Saldo Total	Mensual	2.7%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

---

## 11. Anexos

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

A continuación se reproducen las respuestas a las recomendaciones, presentadas en la Trigésima Primera Sesión Ordinaria del Consejo Directivo, celebrada el 1 de julio de 2013:

***“Establecer las estrategias de afiliación que permitan atender oportunamente la obligación de los patrones para afiliarse a todos los centros de trabajo al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, así como la actualización de las políticas y manual de crédito”.***

A partir del día 18 de junio 2013, inició la operación del micrositio de afiliación de centros de trabajo, con lo que se busca agilizar este proceso.

Con respecto a la actualización del Manual de Crédito, en el punto 11 de esa carpeta se presentó la última versión.

***“Diseñar nuevos productos que permitan incrementar la oferta de servicios crediticios a los trabajadores, revisar procesos administrativos y de operación, así mismo establecer medidas que contribuyan a la eficiencia del gasto”.***

El 1 de abril 2013, se lanzó el crédito en efectivo a 24 meses, para todos los niveles de descuento con una antigüedad en el empleo mínima de 24 meses; con esto, se ha incrementado el nivel de rentabilidad anual y aumentado el alcance de número de créditos en un 24 por ciento.

***“Implantar un mecanismo que facilite el finiquito de los contratos con los establecimientos comerciales que dejan de afiliarse con el Instituto, por la entrada en vigor de la tarjeta FONACOT MasterCard”.***

Con el inicio de operaciones con la tarjeta FONACOT-MasterCard, a partir del 5 de noviembre de 2012, se emitieron comunicados a los Establecimientos Comerciales dando por cancelados los contratos respectivos, manteniendo un período de transición para concluir las operaciones remanentes hasta su conclusión.



## 11.2. 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	28,438	28,472	196.7	195.4
5 Portales	18,739	18,726	123.1	121.4
6 Tacubaya	15,122	15,036	102.5	100.8
7 Zaragoza	21,513	21,505	191.8	190.4
8 Tlalhepantla	18,723	18,596	108.1	105.8
99 Oficinas Centrales	2,103	1,916	45.0	42.7
<b>D.C.R. METROPOLITANA</b>	<b>104,638</b>	<b>104,251</b>	<b>767.2</b>	<b>756.5</b>
33 Acapulco	5,599	5,532	62.6	62.1
40 Tlaxcala	5,817	5,731	25.3	24.8
43 Puebla	20,384	20,153	99.9	99.2
44 Cuernavaca	8,524	8,484	44.4	43.8
48 Toluca	15,608	15,662	108.1	107.5
57 Pachuca	5,688	5,592	30.5	29.8
<b>D.C.R. CENTRO</b>	<b>61,620</b>	<b>61,154</b>	<b>370.8</b>	<b>367.1</b>
31 Chihuahua	40,324	40,111	195.1	192.2
32 Mexicali	32,128	32,053	174.1	172.7
36 Hermosillo	81,387	81,345	318.5	313.3
65 Culiacán	58,204	58,065	167.3	165.5
69 Tijuana	38,048	37,415	173.1	170.7
70 La Paz B.C.S.	22,270	22,306	88.5	87.5
<b>D.C.R. NORTE</b>	<b>272,361</b>	<b>271,295</b>	<b>1,116.5</b>	<b>1,101.9</b>
30 Durango	10,358	10,290	53.2	52.3
42 Monterrey	58,805	58,462	251.8	248.7
46 San Luis Potosí	42,891	42,762	199.1	196.8
47 Tampico	23,868	23,769	98.8	97.7
49 Torreón	20,101	20,126	108.1	107.6
52 Saltillo	41,280	41,185	223.6	220.6
<b>D.C.R. NORESTE</b>	<b>197,303</b>	<b>196,594</b>	<b>934.5</b>	<b>923.6</b>
34 Morelia	21,189	21,179	84.1	83.6
35 Guadalajara	51,922	51,893	251.3	249.9
37 León	32,569	32,506	151.6	150.1
45 Querétaro	24,156	24,209	108.3	108.0
54 Aguascalientes	29,214	29,149	104.4	103.0
58 Tepic	13,810	13,710	54.4	53.8
<b>D.C.R. OCCIDENTE</b>	<b>172,860</b>	<b>172,646</b>	<b>754.2</b>	<b>748.4</b>
39 Mérida	34,710	34,543	184.1	181.3
50 Veracruz	25,857	25,794	109.4	108.1
51 Villahermosa	14,957	14,788	119.5	117.4
56 Tuxtla Gutiérrez	17,246	17,106	103.8	102.6
60 Cancún	19,671	19,586	127.8	126.8
<b>D.C.R. SURESTE</b>	<b>112,441</b>	<b>111,817</b>	<b>644.7</b>	<b>636.2</b>
	<b>921,223</b>	<b>917,757</b>	<b>4,587.9</b>	<b>4,533.7</b>

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

### 11.3. Centros de Trabajo Afiliados

Dirección	Centros de Trabajo Registrados
3 Vallejo	5,167
5 Portales	3,797
6 Tacubaya	4,573
7 Zaragoza	1,815
8 Tlalnepantla	3,875
99 Oficinas Centrales	72
<b>D.C.R. METROPOLITANA</b>	<b>19,299</b>
33 Acapulco	474
40 Tlaxcala	357
43 Puebla	1,591
44 Cuernavaca	830
48 Toluca	1,340
57 Pachuca	685
<b>D.C.R. CENTRO</b>	<b>5,277</b>
31 Chihuahua	1,218
32 Mexicali	1,215
36 Hermosillo	1,886
65 Culiacán	2,326
69 Tijuana	1,276
70 La Paz B.C.S.	687
<b>D.C.R. NORTE</b>	<b>8,608</b>
30 Durango	551
42 Monterrey	3,678
46 San Luis Potosí	2,417
47 Tampico	1,088
49 Torreón	1,317
52 Saltillo	1,084
<b>D.C.R. NORESTE</b>	<b>10,135</b>
34 Morelia	1,171
35 Guadalajara	4,119
37 León	2,178
45 Querétaro	1,224
54 Aguascalientes	932
58 Tepic	665
<b>D.C.R. OCCIDENTE</b>	<b>10,289</b>
39 Mérida	2,867
50 Veracruz	1,933
51 Villahermosa	1,034
56 Tuxtla Gutiérrez	1,803
60 Cancún	1,417
<b>D.C.R. SURESTE</b>	<b>9,054</b>
<b>Total Nacional</b>	<b>62,662</b>

Fuente: Subdirección General de Operación