



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO
fonacot

INSTITUTO
fonacot

Anual
2022

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL



INTRODUCCIÓN.....	5
I. ENTORNO MACROECONÓMICO	6
I.1. Empleo	6
I.2 Crédito al Consumo	7
I.2.2 Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito.....	7
II. PRODUCTOS, COLOCACIÓN Y CARTERA CREDITICIA.....	9
II. 1 Oferta de Productos y Canales de Atención	9
II.1.1. Oferta de Productos	9
II.1.2 Canales de Atención	10
II.1.3 Canales Digitales.....	10
II.2 Centros de Trabajo Afiliados	12
II.2.1 Estudios y diagnósticos	12
II.3 Originación de crédito	13
II.3.1. Sistema de Citas	13
II.3.2. Verificación.....	13
II.4 Colocación de Recursos	14
II.4.1. Colocación de Recursos por Dirección Regional.....	15
II.4.2. Colocación de Recursos por Entidad Federativa	16
II.4.3. Colocación de Recursos a Mujeres	17
II.4.4. Colocación de Recursos por Tipo de Producto	18
II.4.5. Colocación por Plazo	19
II.5. Cartera Administrada	20
II.6. Cartera Vencida.....	20
II.6.1. Cartera Vencida y Estimaciones Preventivas para Riesgos.....	20
II.7 Recuperación de Cartera	21
II.7.1. Emisión de Cédulas de Notificación a Centros de Trabajo.....	22
II.8 Fondo de Protección de pagos	23
II.8.1. Aportación del Fondo de Protección de Pagos y la Colocación por Plazo	23
III. ESTRATEGIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN.....	25
III.1 Estrategia Institucional en Medios de Comunicación	25
III.1.1 Coordinación de Publicaciones y Diseño de Materiales Gráficos.....	25
III.1.2 Convenios de Difusión	28
III.1.3. Participación en Eventos	29
III.2 Difusión	29



III.2.1 Presencia en Medios Digitales	29
IV. SITUACIÓN FINANCIERA	31
IV. 1. Análisis del Balance General	31
IV.2 Análisis del Estado de Resultados	33
IV.3 Indicadores Financieros	35
IV.4 Tesorería.....	37
IV.4.1. Análisis de las inversiones	37
IV. 5. Estrategia de Financiamiento.....	38
V. CONSEJO DIRECTIVO Y COMITÉS	40
V.1. Consejo Directivo	40
V.2. Comités	40
V2.1. Comités de Apoyo	40
V.2.2. Otros Comités	40
VI. CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS Y LEYES	42
VI.1. Transparencia y Acceso a la Información	42
VI.2 Atención Ciudadana	43
VI.3. Reclamaciones del Portal de Buró de Crédito	43
VI.4. Cumplimiento del Programa de Trabajo Institucional	44
VI.5 Programa de Trabajo de Control Interno	45
VI.6 Programa Nacional de Combate a la Corrupción e Impunidad y Mejora de la Gestión Pública (PNCCIMGP) 2019-2024.....	45
VII. ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN	48
VII.1. Estructura Organizacional	48
VII.1.1 Relaciones laborales	48
VII.1.2 Capacitación	48
VII.1.3. Contratación de Servicios Profesionales por Honorarios.....	48
VII.1.4. Servicio Social	49
VII.1.5. Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro.....	49
VII.1.6. Programa de Becas	49
VII.1.8. Cultura Organizacional	49
VII.2. Jurídico	50
VII.2.1. Jurídico Contencioso	50
VII.2.2. Jurídico Laboral.....	52
VII.2.3. Consultivo y Normativo.....	55



VII.3. Situación Actual de los Bienes Muebles e Inmuebles	56
VII.3.1 Bienes Muebles	56
VII.3.2 Bienes Inmuebles	56
VII.4 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	58
VII.4.1 Contratos Plurianuales	59
VII.5. Ejercicio del Presupuesto	60
VII.5.1.1 Presupuesto Modificado del Gasto Programable	60
VII.5.1.2 Ejercicio Presupuestal	61
VII.6. Tecnologías de la Información.	62
VII.6.1 Infraestructura Tecnológica	62
VII.6.2 Tecnologías de la Información y la Comunicación	63
VII.7. Seguridad de la Información	64
VIII. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	66
VIII.1. Riesgos Cuantificables	66
VIII.1.1. Riesgos Discrecionales	66
VIII.1.2. Riesgos No Discrecionales	70
VIII.2. Riesgos No Cuantificables	72
VIII.3. Mapa de Riesgos	72
IX. EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL	73
IX.1. Auditoría de Calidad	73
IX.1.2. Auditoría de Calidad Externa	73
IX.2. Auditoría de Control y Vigilancia	74
IX.2.1. Dirección de Auditoría Interna del Instituto	74
IX.2.2 Instancias Fiscalizadoras	75
IX.3. Contraloría Interna	76
X. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	80
X.1. Evolución del Gasto Programable	80
X.1.1 Gasto Corriente	80
X.1.2 Gasto de Capital	80
X.2. Avance del Gasto Público por Programa Presupuestario	80
X.3. Avance del Gasto por Programa Presupuestario y Cumplimiento de Metas de los Indicadores para Resultados (MIR)	81
XI. CONCLUSIONES	83
XII. ANEXOS.	84



INTRODUCCIÓN

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores presenta su Informe de Autoevaluación correspondiente al ejercicio 2022, de conformidad con lo establecido por los artículos 59, fracciones VIII, X y XI de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 28, fracción VIII de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Durante 2022, el Instituto llevó a cabo diversas acciones que contribuyeron al cumplimiento de su objeto, entre las que destacan:

- 1) Mejora de Procesos para la Originación y Administración de Crédito. Se realizaron modificaciones a las reglas de negocio y a las políticas en el otorgamiento del crédito que permitieron el acceso a financiamiento de personas trabajadoras con antigüedad de entre 6 a 12 meses, y a personas trabajadoras eventuales. Así también, se disminuyeron los requisitos de afiliación a Centros de Trabajo y se fortalecieron procesos sobre la gestión de cobranza a fin de incrementar la colocación del crédito.
- 2) Estrategia de colocación de crédito. El enfoque fue fortalecer el nivel de conocimiento del Instituto entre las y los trabajadores de México, por lo cual se realizaron campañas de promoción y difusión en diversos medios, tales como, canales de televisión abierta; frecuencias de radio nacional; periódicos editados en la Ciudad de México y otros estados; así como, a través de medios digitales, además, con el propósito de tener una mayor presencia se instalaron más de 5,000 módulos de promoción del crédito en cámaras empresariales, organismos sindicales, parques industriales, y Centros de Trabajo.
- 3) Optimización de las fuentes de financiamiento. Se renovaron líneas de crédito con BBVA por 1,290 mdp y Scotiabank por 1,000 mdp, de tal manera que al cierre del año se cuenta con líneas de fondeo disponibles suficientes para soportar la operación del Instituto.

Derivado de estas y otras acciones, durante el ejercicio, la colocación de recursos fue por un monto de 31,870.5 mdp, lo que representó un incremento del 27.7% respecto al mismo periodo del año anterior (24,954.0 mdp). El flujo de recursos representó un cumplimiento del 113.6% de la meta de colocación anual (28,054.0 mdp). Así también, al cierre de 2022, el saldo de la cartera administrada mostró un crecimiento por 7,754.5 mdp debido al incremento de la colocación respecto al 2021.

Cabe señalar que, al cierre de 2022 los activos totales del Instituto FONACOT ascendieron a 33,225.1 mdp, lo que representa un crecimiento del 21.3% respecto al ejercicio 2021.



I. ENTORNO MACROECONÓMICO

La economía mexicana permanece en un proceso de recuperación tras la crisis económica originada por la emergencia sanitaria derivada del virus SARS-CoV-2, los efectos generados por la persistencia del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania, así como, la desaceleración de la economía China y el comportamiento del consumo y del mercado laboral en Estados Unidos.

Durante 2022, a tasa anual y con series desestacionalizadas, el Producto Interno Bruto (PIB) aumentó 3.1% respecto a 2021, del mismo modo, la variación porcentual, respecto al cuarto trimestre del año anterior registro un alza anual de 3.7%; en lo que respecta por actividades económicas, el PIB de las actividades primarias ascendió a 6.0%, mientras que las secundarias y terciarias ascendieron a 3.2% y 3.7%, respectivamente. El avance de la economía nacional estuvo apoyado por la demanda interna, especialmente por el consumo privado, y por el desempeño favorable de la demanda externa durante la mayor parte de 2022.

Producto Interno Bruto Trimestral¹
(variación porcentual)

Denominación	2021				2022			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Producto interno bruto, a precios de mercado	-2.6	19.3	4.3	1.1	1.9	2.3	4.4	3.7
Actividades primarias	0.3	6.4	-0.4	3.3	0.5	1.0	3.2	6.0
Actividades secundarias	-3.2	25.5	3.7	0.9	2.9	3.2	3.7	3.2
Actividades terciarias	-2.6	17.5	4.3	0.6	1.2	1.6	4.6	3.7

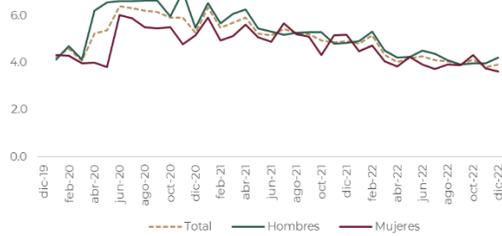
Fuente: Dirección de Planeación Financiera con información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía

I.1. Empleo

A lo largo de 2022, los indicadores del mercado laboral en México mostraron una dinámica favorable, esto, de acuerdo con lo reportado por el INEGI, lo cual se atribuye principalmente al descenso en el número de personas contagiadas por el virus SARS-CoV-2, permitiendo un mayor regreso al trabajo presencial, así como, un impulso en las actividades de los sectores primario y secundario, que contribuye a una demanda del empleo. Por lo anterior, al cierre de 2022 y con cifras originales la Población Económicamente Activa (PEA) se ubicó en 59.6 millones de personas y la tasa de desocupación en 3.9% de la PEA, observándose que para el caso de las mujeres ésta fue de 3.6%, mientras que para la de los hombres se ubicó en 4.2%.

¹ Series desestacionalizadas, por grupo de actividades económicas al IV trimestre 2022.

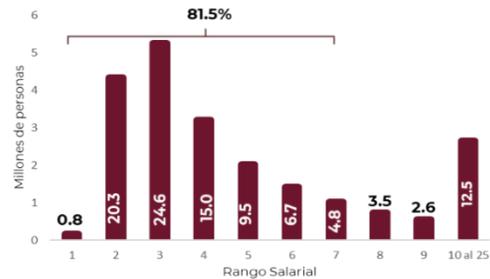
Tasa de Desocupación Total Urbana² por Género
(Porcentaje)



Fuente: Dirección de Planeación Financiera con información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Nota: Series desestacionalizadas

Trabajadores Registrados en el IMSS por Rango Salarial
(2022)



Fuente: Dirección de Planeación y Evaluación con información obtenida de la página del IMSS.

Por otro lado, al cierre de 2022 el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) registró un total de 21,372,896 personas trabajadoras afiliadas, un incremento del 3.7%, comparado con el registrado al cierre de 2021 y, de las cuales, el 81.5% se encuentra en un rango de entre 1 y 7 salarios mínimos. Asimismo, del total de personas trabajadoras que contaban con seguridad social IMSS, el 60.5% fueron hombres y el 39.5% mujeres.

I.2 Crédito al Consumo

I.2.2 Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito

De acuerdo con información obtenida del Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF, dos de los productos de crédito relevantes para el Instituto: Mujer Efectivo Sur y Estado de Guerrero (a partir de este momento Mujer Efectivo Sur) y Mujer Efectivo, otorgan la tasa de interés, el CAT y el pago total más bajos en el mercado, esto, en comparación con créditos de nómina del mismo plazo que ofrecen otras instituciones del sector privado. Cabe señalar, que el producto crédito Mujer Efectivo Sur comenzó a operarse en agosto de 2022.

En relación con ello, se muestra un comparativo que permite evaluar las ventajas y desventajas de los principales competidores del Instituto, con base en las tasas de interés, requisitos de contratación, plazo, seguros, fondos de protección, entre otros.

² Información agregada de 32 ciudades



Comparativo de tasas de interés
(para un crédito de 23,738 pesos a un plazo de 24 meses³)

Institución	Tasa de interés máxima (%)	CAT (%)	Forma de pago	Seguro del crédito	Comisión por apertura	Antigüedad requerida (meses)	Ingresos mínimos requeridos
Fonacot Crédito							
Mujer Efectivo Sur y Guerrero	15.8%	24.0%	Desc. Nóm.	D, V, e I	N.A.	12	\$3,696.6
Fonacot Crédito							
Mujer Efectivo	15.8%	26.2%	Desc. Nóm.	D, V, e I	2.0%	12	\$3,696.6
Fonacot Crédito							
Efectivo	16.7%	27.4%	Desc. Nóm.	D, V, e I	2.0%	12	\$3,696.6
Inbursa	28.0%	31.9%	E,Ch,C,y T	V y D	N.A.	12	\$2,000.0
BBVA	37.5%	47.2%	E y C	V y D	N.A.	3	\$2,000.0
HSBC	40.0%	50.9%	E, Ch y C	V e I	N.A.	12	\$3,000.0
Scotiabank	44.9%	59.8%	E y T	V y D	N.A.	1	\$3,000.0
Banorte	45.0%	61.1%	E y C	V y D	\$350.0	3	\$2,000.0
Abancom	48.0%	71.9%	N.D.	N.A.	3.0%	12	N.A.
Más Nómina	60.0%	85.9%	N.D.	N.A.	3.0%	N.D.	N.A.
Global leading	37.0%	90.9%	N.D.	N.A.	N.A.	N.D.	N.A.
Inventa Créditos	42.0%	93.0%	E,Ch,C,y T	V y D	\$845.2	N.D.	N.A.
Credenz	45.0%	99.6%	E,Ch,C,y T	N.A.	N.A.	2	\$3,000.0
Multiplika México	78.0%	103.8%	N.D.	N.A.	\$406.0	12	N.A.
Santander	65.0%	112.3%	E,Ch,C,y T	V y D	N.A.	3	\$3,000.0
KRTC Su Financiera	92.0%	151.6%	N.D.	N.A.	\$411.6	N.D.	N.A.

Fuente: Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF, enero 2023.

C y T. Cuenta y Transferencia

C. Cuenta

CH y C. Cheque y Cuenta

Ch. Cheque

D, V, e I. Desempleo, vida e invalidez.

Desc. Nóm. Descuento vía nómina

E y C. Efectivo y Cuenta

E y T. Efectivo y Transferencia

E. Efectivo

N.A. No Aplica.

N.D. No disponible

V y D. Vida y desempleo.

³Nota: Elaboración con información sobre créditos de nómina obtenida de la página de internet de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), enero 2023. El comparativo se realizó en el Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF, por un monto de \$23,738 pesos a un plazo de 24 meses y un ingreso de \$10,000 pesos. Únicamente se incluyen instituciones con el plazo consultado. El monto y plazo del cálculo se definen con base en el ticket y plazo promedio de la colocación del Instituto FONACOT acumulado 2022. El comparativo considera la tasa de interés máxima de cada institución.



II. PRODUCTOS, COLOCACIÓN Y CARTERA CREDITICIA

II.1 Oferta de Productos y Canales de Atención

II.1.1. Oferta de Productos

El Instituto FONACOT, pone a la disposición de las personas trabajadoras sus productos de crédito que ofrecen liquidez inmediata, y que les permite potenciar su poder adquisitivo para la compra de bienes de consumo, servicios o afrontar cualquier imprevisto. Durante el ejercicio 2022, el Instituto ofreció los siguientes productos:

- Crédito Efectivo,
- Crédito Mujer Efectivo
- Crédito Mujer Efectivo Sur y
- Crédito Damnificados.

El Crédito Efectivo se ofrece a las personas trabajadoras formales con las siguientes características y beneficios;

- Plazos de 6, 12, 18, 24 y 30 meses.
- Comisión por apertura del 2%.
- Medio de disposición: depósito a cuenta propia del trabajador o trabajadora.
- Pago del crédito vía nómina.
- Protección por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente⁴.

El Crédito Mujer Efectivo está orientado exclusivamente a las mujeres trabajadoras formales, el cual brinda beneficios para su bienestar y el de sus familias, las características del crédito son las siguientes:

- Tasas de interés preferenciales.
- Plazos de 6, 12, 18, 24 y 30 meses.
- Comisión por apertura del 2%.
- Medio de disposición: depósito a cuenta propia de la trabajadora.
- Pago del crédito vía nómina.
- Protección por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente⁵

Cabe señalar, que en agosto de 2022 se lanzó al mercado el nuevo producto denominado crédito Mujer Efectivo Sur, en el cual a diferencia del anterior no cobra comisión por apertura a las mujeres trabajadoras en los estados en los cuales se ofrece.

Por su parte, el Crédito a Damnificados está enfocado en apoyar a las personas trabajadoras en zonas afectadas ya sea por declaratorias de emergencia y/o desastres naturales, para que los afectados tengan acceso de manera más rápida a este crédito. Al

⁴ Aplica sólo para incapacidad o invalidez igual o mayor al 75%

⁵ *Idem*



respecto, durante el 2022 sobre las declaratorias de emergencia y/o desastres naturales emitidas en el Diario Oficial de la Federación, se otorgaron créditos a Damnificados en los estados de: Baja California, Baja California Sur, Colima, Chiapas, Michoacán y Veracruz.

Este producto es otorgado en efectivo y su línea de crédito aplica para la recuperación del patrimonio, preferentemente bienes de consumo duradero y otros servicios.

- Tasas de interés preferenciales en los plazos 12, 18 y 24 meses.
- Sin comisión por apertura
- Plazo de gracia de 120 días, para el primer descuento.
- Medios de disposición: depósito en cuenta propia del trabajador
- Pago del crédito vía nómina
- Protección por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente⁶

II.1.2 Canales de Atención

Al cierre de diciembre de 2022, el Instituto contó con un total de 110 puntos de atención distribuidos de la siguiente manera:

- 25 Direcciones Estatales y de Plaza distribuidas en Regiones: Norte, Occidente, Centro y Sur.
- 66 Representaciones a cargo de las Direcciones Estatales.
- 19 Módulos de Atención.

Resulta importante mencionar, que durante el año la distribución fue modificada derivado a la regularización a la Estructura Orgánica del Área Comercial, y en concordancia al Programa de Apertura, Reubicación, Cierre y Cambio de Imagen de las Direcciones Estatales, de Plaza, Representaciones y Módulos 2020-2023. De esta manera, se llevaron a cabo las reubicaciones de la Representación Ensenada y el Módulo de atención Silao.

Asimismo, con objeto de optimizar los espacios de atención del Inmueble que ocupa la Dirección Estatal Tijuana, se realizó una ampliación que implicó colocar 4 módulos de atención adicionales, lo que conllevó a un incremento de su capacidad de atención de 15 a 19 módulos durante 2022.

II.1.3 Canales Digitales

A través de la página de Internet del Instituto se ofreció al público información sobre requisitos y documentos para el crédito FONACOT, afiliación de Centros de Trabajo y planes de salida. Adicionalmente, en una sección se brindaron en línea los siguientes servicios:

⁶ Ídem



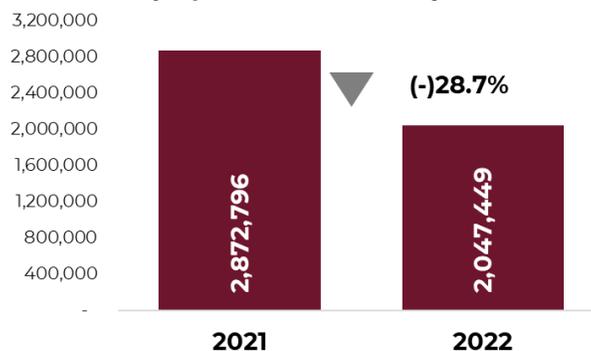
Trabajadoras y Trabajadores

- Acceso al sistema de citas para programar, reprogramar o cancelar una cita para el trámite del crédito, reembolsos, aclaración del crédito y planes de salida.
- Consulta de empresas afiliadas a FONACOT.
- Saldo del crédito FONACOT.
- Estado de cuenta del crédito FONACOT.
- Detalle de movimientos del crédito FONACOT.
- Generación de referencias bancaria para el pago del crédito FONACOT.
- Empresa o centro de trabajo.
- Consulta de empresas afiliadas a FONACOT.
- Acceso a pago en línea Multibancos.
- Estado de cuenta del centro de trabajo o empresa.
- Acceso al Micrositio de afiliación.
- Acceso al sistema de citas para programar, reprogramar o cancelar una cita a la sucursal FONACOT para el trámite de afiliación de empresa o aclaración de pagos de la empresa.

II.1.2.2 Centro de Atención Telefónica

Durante el ejercicio 2022, el Instituto recibió mediante el centro de atención telefónica 798,404 llamadas de entrada, 138,080 *chats*, y 1,110,965 interacciones en aplicación de mensajería instantánea, para un total de 2,047,449 atenciones a usuarios, lo que representa un decremento del 28.7% con relación a las interacciones existentes en el año 2021. Dicha disminución, se debió a que hubo menos demanda de trabajadores en buscar asesoría en el centro de atención telefónica, en los canales de llamadas de entrada e interacciones en la mensajería instantánea. Adicional, de que, a partir de septiembre, el servicio de *chat* se sustituyó por el *chatbot*, el cual ya no contabiliza las interacciones.

Servicios de entrada en el Centro de Atención Telefónica
Llamada, Chat y Aplicación de mensajería instantánea



Fuente: Subdirección de Relación con el Cliente

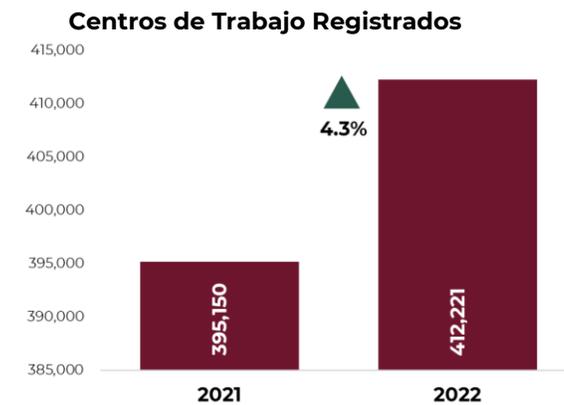
Referente a los servicios de salida, en el ejercicio 2022 se realizaron 51,519 llamadas de salida, 1,225,664 envíos de mensajes de texto a celular, 147,363 envíos de mensajes con robot y 45,146 atenciones de correos electrónicos, conformando un total de 1,469,692



atenciones de salida, en tanto que, en el ejercicio 2021 se realizaron 1,345,970 interacciones de salida, lo que representó un incremento del 9.0%. Dicho resultado, es derivado de las campañas de apoyo a la Dirección de Cobranza, para el envío de mensajes de texto a las personas trabajadoras para recordar que tienen un adeudo y que realicen el pago mensual y/o acudan a la sucursal FONACOT para realizar un plan de salida.

II.2 Centros de Trabajo Afiliados

Al cierre de 2022, el número de patrones registrados fue de 412,221 de los cuales, en 79,843 (19.3%) al menos una trabajadora o trabajador cuenta con crédito FONACOT.



Fuente: Dirección de Planeación y Evaluación

II.2.1 Estudios y diagnósticos

En cada cierre de mes del 2022, se elaboraron reportes con datos estadísticos de las personas acreditadas en el año para conocer su perfil sociodemográfico y su relación con el crédito solicitado. Esta información muestra las características principales de la población beneficiaria y la evolución de su perfil en función de las modificaciones a la política del Instituto⁷, desarrollo de nuevos productos y acciones comerciales que se realizaron a lo largo del año, en especial campañas publicitarias. Algunas de las variables que son consideradas en los análisis son: sexo, edad, sueldo, nivel educativo, monto de préstamo, tipo de cliente⁸, producto, antigüedad en su centro de trabajo, entre otras. De lo anterior, destacan los siguientes resultados:

- La participación de las mujeres trabajadoras acreditadas es de 40.5%; se ha mantenido prácticamente igual que en 2021 (40.6%).
- El sueldo promedio de las personas trabajadoras es de 12,321.2 pesos, siendo el sueldo de los hombres mayor que el de las mujeres para todos los rangos de edad (13,461.1 vs 10,665.0 pesos en promedio).

⁷ Por ejemplo, criterios de elegibilidad

⁸ nuevo o recurrente



- La mayoría de las personas acreditadas tienen ingresos de entre 1 y 2 salarios mínimos (52.1%); el 2022 cerró con 7.4% más personas en este rango de ingresos que el 2021.
- El 64.3% de las mujeres tienen ingresos de entre 1 y 2 salarios mínimos. Esto representa 20.6% más que los hombres acreditados en ese mismo rango salarial.
- Más del 60% de las mujeres trabajadoras que contrataron un crédito están solteras (61.2%), comparado con el 40.6% de los hombres y más del 77.0% tienen, al menos, un dependiente económico.
- El monto de 15 a 25 mil pesos es el más frecuente entre las personas acreditadas (28.4%), seguido del rango de 25 a 40 mil pesos (21.2%). Los rangos en los extremos son los menos frecuentes.
- Hay una proporción significativamente mayor de personas acreditadas eventuales comparando con permanentes en Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos (14.8% eventuales vs 9.9% permanentes), Servicios de Alojamiento Temporal (11.3% eventuales vs 1.3% permanentes), y Transportes (6.8% eventuales vs 3.3% permanentes).

II.3 Originación de crédito

II.3.1. Sistema de Citas

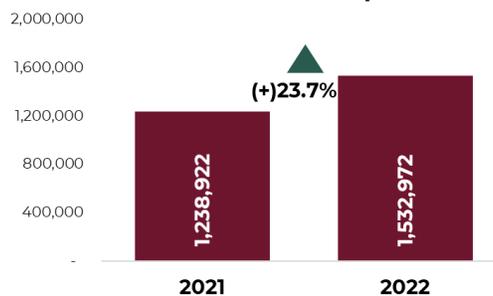
A través de los servicios en línea que brinda el Instituto en su página de internet, las personas trabajadoras y los Centros de Trabajo, pueden realizar la programación de citas en la sucursal de su preferencia. Durante el 2022, se registraron un total de 2,048,154 citas, dicha cifra mostró un incremento del 11.8% en comparación con las 1,831,664 generadas en 2021.

II.3.2. Verificación

II.3.2.1 Teléfono de la persona trabajadora.

Como parte del proceso para el otorgamiento del crédito, se realiza la validación del teléfono de la persona trabajadora en tiempo real. Esta actividad valida la veracidad del número telefónico proporcionado por las personas trabajadoras, brindando mayor certeza al Instituto para contactarla en las gestiones comerciales y en la recuperación del crédito, si fuera el caso. Es por ello, que en el año 2022 se realizaron 1,532,972 llamadas a las personas trabajadoras, lo que representó un crecimiento del 24.0% respecto al año anterior.

Confirmación de teléfono de la persona trabajadora



Fuente: Subdirección de Relación con el Cliente



II.3.3. Créditos Operados por Mesa de Control

Durante el año 2022, se revisaron por primera vez 588,578 solicitudes por un importe de 14,463.4 mdp, liberándose el 90.5% de las operaciones, dicho monto representó un incremento del 18.1% en el número de asuntos liberados, respecto a las registradas en 2021.

Adicionalmente, se contabilizaron 56,166 solicitudes que no fueron liberadas en la primera vez que pasaron por Mesa de Control, de las cuales el 89.0% han sido reprocesadas y aprobadas, una vez que fueron subsanadas las observaciones de cada una de ellas.

Solicitudes Recibidas por Mesa de Control						
Concepto	2021		2022		Variación	
	Solicitudes (número)	Importe (mdp)	Solicitudes (número)	Importe (mdp)	Solicitudes %	Importe
Liberadas	466,105	\$ 11,085.1	532,412	\$ 13,090.3	14.2%	18.1%
Rechazadas	46,467	\$ 1,127.0	56,166	\$ 1,373.2	20.9%	21.8%
Recibidas	512,572	\$ 12,212.2	588,578	\$ 14,463.4	14.8%	18.4%

Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.4 Colocación de Recursos

Como resultado de las acciones y estrategias implementadas, al cierre del ejercicio 2022 se colocaron 31,870.5 mdp, permitiendo:

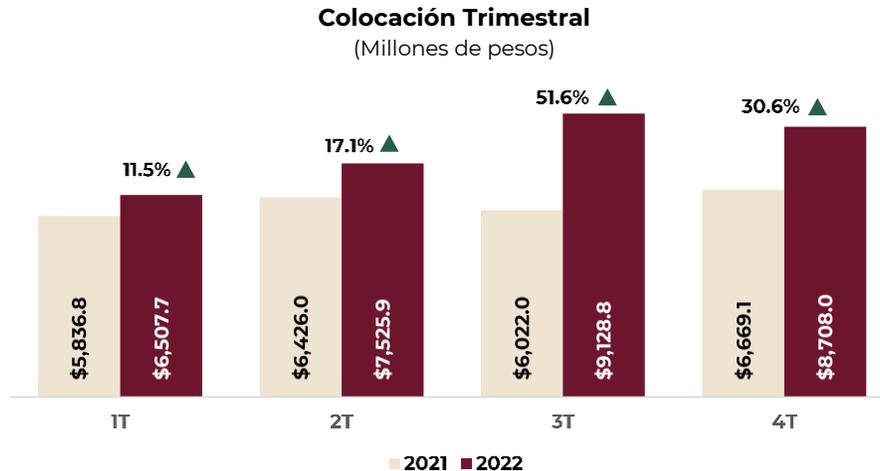
- Incrementar en 22.5% el número de personas trabajadoras con crédito, respecto al año anterior, es decir, más de 1,334 mil personas trabajadoras obtuvieron crédito FONACOT durante el año 2022. Lo cual benefició a más de 4.8 millones de personas⁹, incluyendo a las personas trabajadoras y sus familias, lo que significa 881,604 personas más que durante 2021.
- Obtener un cumplimiento del 113.6% de la meta de colocación programada para el periodo, lo que representó un crecimiento del 13.6% respecto a la meta anual de colocación.

De enero a diciembre de 2022, se dispersaron 6,916.6 mdp más que en el mismo periodo del año anterior, lo que representa un crecimiento del 27.7%. El principal incremento se

⁹ Personas beneficiadas: número de trabajadores que ejercen crédito por el indicador de INEGI que indica el promedio de ocupantes por vivienda particular habitada (3.6), según Censo de Población 2020 del INEGI.



dio durante el tercer trimestre del año, logrando un aumento en la colocación del 51.6%, seguido del cuarto trimestre con 30.6%.



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

Durante cuatro meses consecutivos (agosto a noviembre de 2022) se rebasaron los 3,000 mdp en colocación mensual, alcanzando en agosto 3,254.6 mdp, la cifra más alta en la historia del Instituto FONACOT. El comportamiento en la colocación del segundo semestre del año derivó de la implementación de acciones, entre las que destacan:

- Modificaciones en el mes de julio a las reglas de negocio y a las políticas en el otorgamiento del crédito que permitieron el acceso a financiamiento de personas trabajadoras con antigüedad de entre 6 y 12 meses y a personas trabajadoras eventuales
- Reducción de los requisitos en la afiliación a Centros de Trabajo.
- Se realizaron campañas de promoción y difusión de diversos medios.
- Instalación de más de 5,000 módulos de promoción del crédito en cámaras empresariales, organismos sindicales, parques industriales, y Centros de Trabajo.
- Suscripción de 98 convenios de difusión.
- Lanzamiento, en el mes de agosto, del nuevo Producto Crédito Mujer Efectivo Sur, con cero por ciento de comisión por apertura, el cual se acompañó de acciones de promoción y difusión focalizadas, lo que permitió incrementar la colocación de créditos a mujeres en 10 entidades federativas del país.

II.4.1. Colocación de Recursos por Dirección Regional

Durante 2022, las cuatro Direcciones Regionales (DR) registraron un incremento en la colocación respecto al año anterior; de las cuales destaca el incremento registrado en la DR Occidente por 29.8%, equivalente a 1,374.3 mdp, seguida de la DR Centro con un 29.2%, equivalente a 1,560.0 mdp.

Colocación Crediticia por Dirección Regional

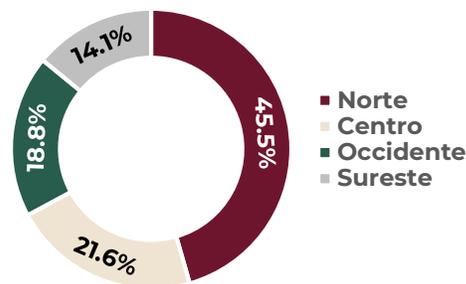
Dirección Regional	2021		2022		Var. %	
	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe (mdp)	Créditos (número)
Norte	11,483.0	471,453	14,508.0	564,072	26.3%	19.6%
Centro	5,341.1	239,738	6,901.1	301,144	29.2%	25.6%
Occidente	4,605.3	215,624	5,979.6	271,283	29.8%	25.8%
Sur	3,524.6	170,034	4,481.9	206,120	27.2%	21.2%
	24,954.0	1,096,849	31,870.6	1,342,619	27.7%	22.4%

Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

Cabe señalar, que la DR Norte continúa siendo la dirección que mayor participación con una colocación de los recursos del 45.5% del total a nivel nacional.

Participación en la Colocación por Dirección Regional

2022



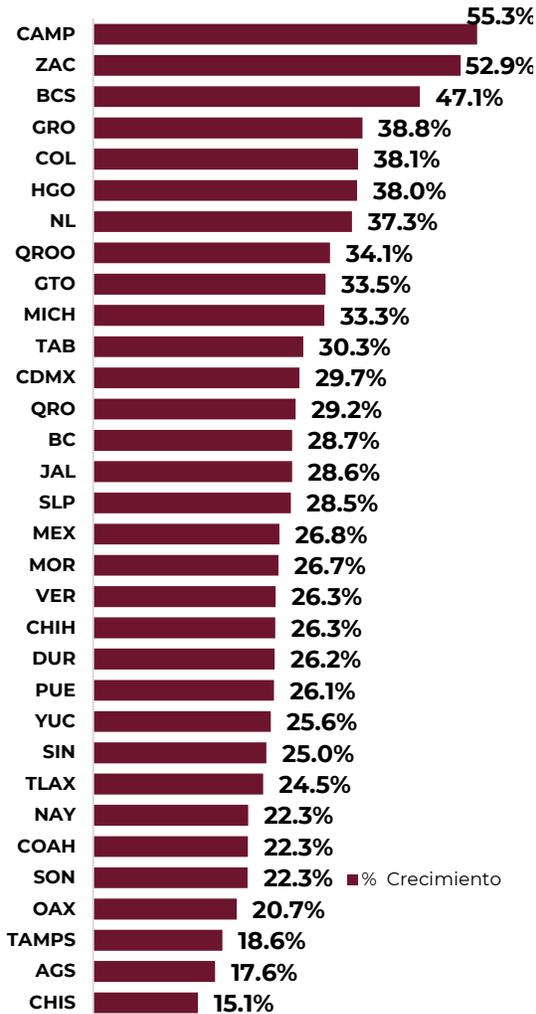
Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.4.2. Colocación de Recursos por Entidad Federativa

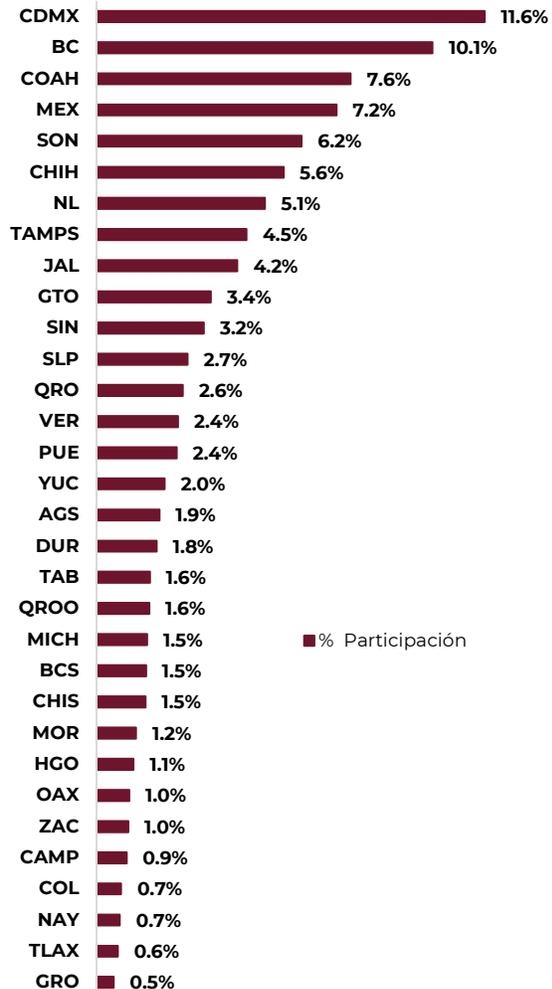
Respecto al cierre del año 2022, todas las entidades federativas registraron un incremento en la colocación de recursos. Las cinco entidades que presentaron un mayor crecimiento fueron Campeche con 55.3%, Zacatecas con 52.9%, Baja California Sur con 47.1%, Guerrero con un 38.8% y Colima con 38.1%.



Crecimiento en colocación por Entidad Federativa



Participación porcentual por Entidad Federativa



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

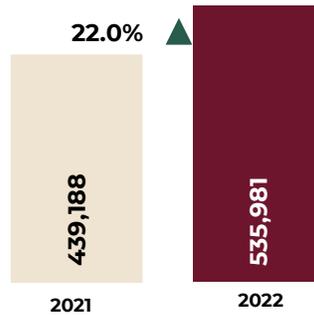
Por otra parte, el 42.7% del monto colocado se registró en las siguientes cinco entidades: Ciudad de México con 11.6%, Baja California con 10.1%, Coahuila con 7.6%, Estado de México con 7.2% y Sonora con 6.2%.

II.4.3. Colocación de Recursos a Mujeres

En cuanto al número de mujeres con crédito FONACOT, durante el año 2022, se registró a 535,981 trabajadoras, lo que representó el 40.2% del total de personas trabajadoras acreditadas, y superior en un 22.0% al registrado en 2021 que fue de 439,188 trabajadoras.



Mujeres Acreditadas



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.4.4. Colocación de Recursos por Tipo de Producto

La colocación de recursos por producto, se distribuyó de la siguiente manera: el Crédito Efectivo con el 63.4% (20,215.1 mdp), seguido de Crédito Mujer Efectivo que representó el 34.0% (10,838.3 mdp), en tercer lugar, se ubicó el nuevo producto lanzado en el mes de agosto, Crédito Mujer Efectivo Sur con el 2.1% (669.0 mdp), y finalmente el Crédito Damnificados con el 0.5% (148.1 mdp), resaltando que este último se activa únicamente en zonas afectadas que cuenten con la activación de Declaratorias de Emergencia y/o Desastres Naturales.

Colocación por Tipo de Producto

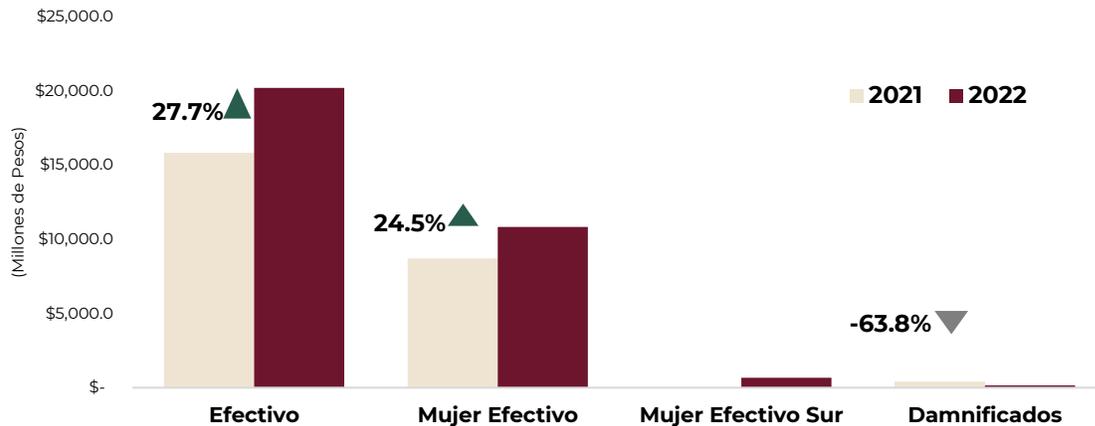
Producto	2021		2022	
	Importe (mdp)	Part. (%)	Importe (mdp)	Part. (%)
Efectivo	15,836.3	63.5	20,215.1	63.4
Mujer Efectivo	8,708.8	34.4	10,838.3	34.0
Damnificados	408.8	1.6	148.1	0.5
Mujer Efectivo Sur		0.0	669.0	2.1
Total	24,953.9	100.0	31,870.5	100.0

Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

El principal crecimiento se registró en el Crédito Efectivo con un incremento de 27.7%, equivalente a 4,378.8 mdp, respecto al mismo periodo del año anterior.



Crecimiento en Colocación por Tipo de Producto

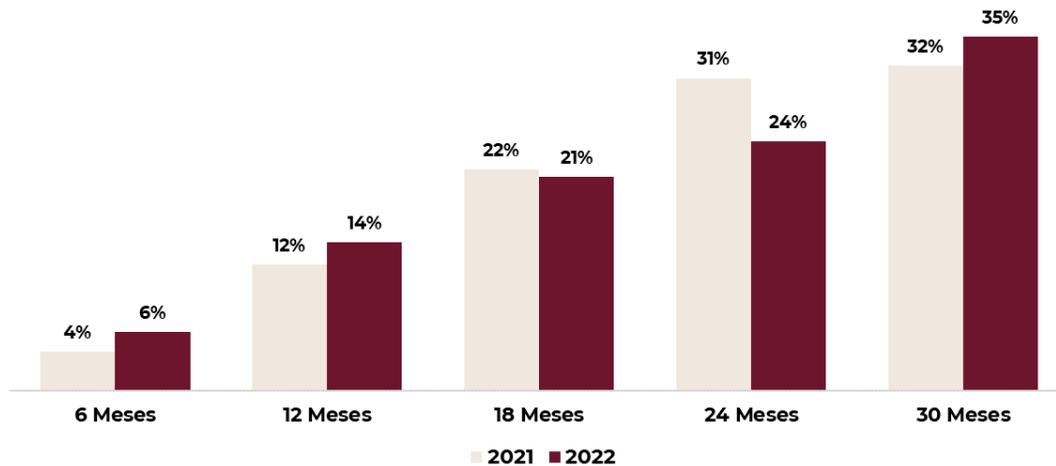


Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.4.5. Colocación por Plazo

Para el periodo señalado, el 58.9% de los recursos fueron otorgados a dos o más años, registrándose con ello un plazo promedio ponderado de 22.1 meses, lo que significa una reducción en el plazo de 0.3 meses respecto al mismo periodo del año anterior.

Participación en la Colocación por Plazo



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

En comparación con el mismo periodo del año anterior, se puede observar que la colocación en los plazos 6 meses y 12 meses se han incrementado, en 91.1% y 50.5% respectivamente, por arriba del monto total colocado.

Colocación por Plazo

Plazo	2021		2022		Variación	
	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe (mdp)	Créditos (número)
6	953.2	119,350	1,821.8	197,141	91.1%	65.2%
12	3,066.6	195,417	4,614.5	260,794	50.5%	33.5%
18	5,388.1	243,163	6,658.40	278,317	23.6%	14.5%
24	7,615.2	273,783	7,756.30	259,960	1.9%	-5.0%
30	7,930.9	265,136	11,019.50	346,407	38.9%	30.7%
Total	24,953.9	1,096,849	31,870.5	1,342,619	27.7%	22.4%

Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.5. Cartera Administrada

El saldo de la cartera administrada registrada en el Instituto FONACOT, al cierre de diciembre de 2022, mostró un crecimiento por 7,754.5 mdp, debido principalmente a que el incremento de la colocación respecto de diciembre 2021 e intereses devengados fue superior a la recuperación y a la demanda de reservas.

II.6. Cartera Vencida

La cartera vencida al 31 de diciembre de 2022 se ubicó en 1,763.6 mdp, lo que representa un incremento del 7.3%, respecto del importe vencido en diciembre de 2021 (1,643.2 mdp). El índice de morosidad se ubicó en 4.8%, cifra 0.9 puntos porcentuales por debajo del observado en el mismo mes de 2022.

Integración de la Cartera

(Al 31 de diciembre)

Estatus Contable	2021		2022	
	Importe (mdp)	Part. (%)	Importe (mdp)	Part. (%)
Vigente	27,052.0	94.3	35,028.0	95.2
Vencido	1,643.2	5.7	1,763.6	4.8
Cartera total	28,696.0	100.0	36,791.8	100.0

Fuente: Dirección de Contabilidad

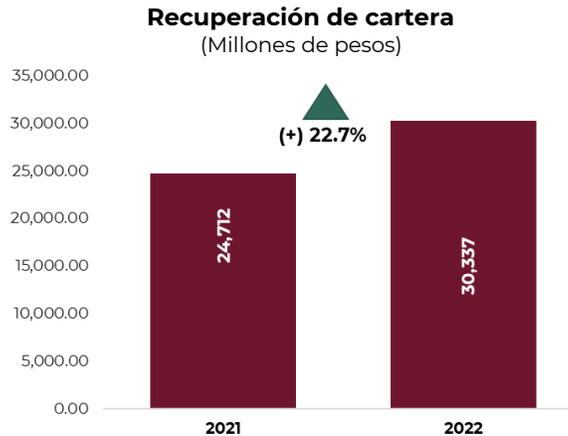
II.6.1. Cartera Vencida y Estimaciones Preventivas para Riesgos

Al cierre del ejercicio 2022, el saldo de las Estimaciones Preventivas para Riesgos Crediticios (EPRC) presentó una disminución neta por 59.0 mdp, derivado de la variación en la recuperación de cartera castigada por 303.0 mdp, a pesar del aumento en la constitución de reservas por 244.0 mdp.



II.7 Recuperación de Cartera

Derivado de la gestión de diversas actividades del proceso de cobranza en el periodo de enero a diciembre de 2022, el monto total recuperado ascendió a 30,336.8 mdp, representando un incremento del 22.7% comparado con el mismo periodo de 2021.



Fuente: Dirección de Información y Control de Cartera

Cabe señalar, que derivado de dos eventos ocurridos en los ejercicios 2020 y 2021 señalados a continuación, existieron afectaciones en la recuperación durante el ejercicio 2022.

- a) Reforma laboral:** El 1 de septiembre de 2021 entró en vigor la reforma laboral en materia de subcontratación. A grandes rasgos, esta modificación prohíbe la subcontratación de personal. Para muchos Centros de Trabajo esta reforma significó incorporar a su nómina a personas trabajadoras que laboraban para ellos, aunque estaban contratados por otro Centro de Trabajo. Según datos del Instituto Mexicano del Seguro Social, antes de la reforma unos 5 millones de personas trabajaban en el esquema de subcontratación; de ellas, a inicios de 2022, más de la mitad (2.9 millones) ya habían migrado a ser contratadas directamente por los Centros de Trabajo para los que trabajan.

Sin embargo, el proceso de incorporación no se dio de forma inmediata y organizada en todos los Centros de Trabajo, algunos incorporaron a sus trabajadores dando aviso, en tiempo, al Instituto y realizando este cambio antes de la entrada en vigor de las modificaciones a la ley, en otros casos, demoraron en la incorporación de los trabajadores a los nuevos Centros de Trabajo, teniendo afectación en los pagos de las cuotas por recuperar (dada la estructura de la recuperación de los créditos otorgados por el Instituto, las cuotas no pagadas en los meses transcurridos para la incorporación del trabajador al nuevo Centro de Trabajo, se pagan al final del plazo del crédito). Al respecto, se tiene contemplado que, a finales de 2023, se concluya con este efecto, ya que la mayoría de los créditos que fueron afectados por esta operativa, habrán finalizado su plazo de crédito.



II.7.1. Emisión de Cédulas de Notificación a Centros de Trabajo

Al cierre de 2022, el monto acumulado emitido fue de 29,616.2 mdp, y el acumulado de la emisión por créditos reinstalados de 667.5 mdp. Derivado de ello, se logró la recuperación de 27,575.8 mdp de la emisión normal y 452.3 mdp de la emisión por créditos reinstalados, por lo que el porcentaje de recuperación total se ubicó en 92.5% correspondiente a 28,028.1 mdp.

Resultados de Cobranza / Grupos de Emisión (Millones de pesos)

Mes	Emisión Normal			Emisión Especial de Créditos Reinstalados			Emisión Total		
	Emisión	Recuperación	Avance	Emisión	Recuperación	Avance	Emisión	Recuperación	Avance
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
			(C/B)			(F/E)			(I/H)
Ene 2022	2,201.2	2,081.5	94.6%	54.6	42.2	77.4%	2,255.8	2,123.8	94.1%
Feb 2022	2,199.8	2,014.7	91.6%	50.2	36.3	72.5%	2,250.0	2,051.0	91.2%
Mar 2022	2,270.8	2,080.0	91.6%	32.3	18.6	57.6%	2,303.1	2,098.6	91.1%
Abr 2022	2,297.3	2,146.4	93.4%	54.6	40.6	74.2%	2,352.0	2,186.9	93.0%
May 2022	2,348.6	2,182.6	92.9%	52.2	35.1	67.3%	2,400.8	2,217.7	92.4%
Jun 2022	2,387.5	2,214.6	92.8%	52.6	37.7	71.7%	2,440.2	2,252.3	92.3%
Jul 2022	2,447.7	2,288.1	93.5%	46.4	32.2	69.4%	2,494.1	2,320.3	93.0%
Ago 2022	2,503.5	2,320.6	92.7%	57.2	38.9	68.1%	2,560.7	2,359.5	92.1%
Sep 2022	2,574.3	2,380.6	92.5%	82.1	46.6	56.8%	2,656.4	2,427.2	91.4%
Oct 2022	2,702.5	2,554.8	93.3%	47.9	29.9	62.3%	2,750.4	2,584.7	94.0%
Nov 2022	2,793.2	2,602.1	92.1%	68.3	47.1	69.0%	2,861.5	2,649.2	92.6%
Dic 2022	2,889.7	2,709.9	92.7%	69.1	46.9	67.9%	2,958.8	2,756.8	93.2%
Ene - Dic'22	29,616.2	27,575.8	92.8%	667.5	452.3	67.8%	30,283.8	28,028.1	92.5%

Fuente: Dirección de Información y Control de Cartera

Al respecto es importante señalar que la recuperación de las cédulas emitidas a Centros de Trabajo permite la aplicación de dichos recursos al otorgamiento de nuevos créditos a personas trabajadoras, es por ello, que el Instituto durante el año 2022 realizó las siguientes acciones:

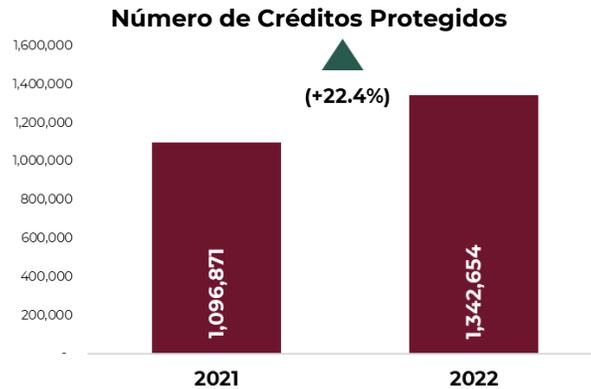
- 1) Recuperación y depuración de Centros de Trabajo sin reporte de pago.¹⁰
- 2) Seguimiento a la aplicación de cédulas pagadas por los Centros de Trabajo.
- 3) Emisión de créditos reinstalados a Centros de Trabajo.

¹⁰ Como parte de las medidas para reducir la morosidad en Centros de Trabajo, se identifican periódicamente las emisiones no pagadas por los Centros de Trabajo, dándoles seguimiento a fin de ejecutar lo establecido en la normatividad del Instituto para la regularización de dichos centros. Las acciones son: a) Acercamiento con personal de los CT's a fin de realizar la negociación para el pago del adeudo y b) Entrega de emisiones al área jurídica para inicio de los procesos judiciales correspondientes.



II.8 Fondo de Protección de pagos

En el ejercicio 2022, el número de créditos cubiertos por el Fondo de Protección de Pagos incremento un 22.4%, esto en comparación con el cierre del año anterior, esto debido al aumento en la colocación de créditos realizada por el Instituto en el mismo periodo.



Fuente: Dirección de Información y Control de Cartera

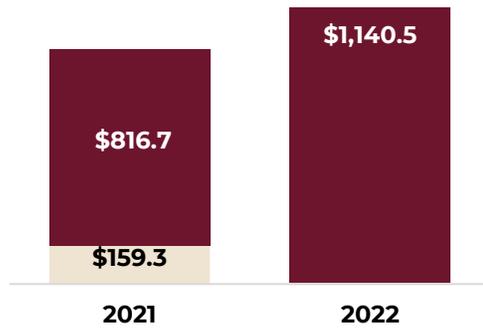
II.8.1. Aportación del Fondo de Protección de Pagos y la Colocación por Plazo

No obstante, del incremento presentado durante 2022, en el número de créditos con cobertura, el monto de aportación presentó una disminución de 17.2% pasando de 1,906.4 mdp en 2021, a 1,578.4 mdp en 2022. Esto se debió a la reducción del 33.2% en el factor de prima aprobado a finales del 2021, situación que impactó favorablemente en las personas trabajadoras, toda vez que significó una reducción en el costo del crédito

Por su parte, en relación con las acciones realizadas para fortalecer los procesos de validación de los siniestros, así como las mejoras en las reglas de negocio del reclamo por las coberturas amparadas de cada uno de los esquemas de protección, durante el 2022, el monto del reclamo aumentó un 17.4%, en comparación a lo reportado en 2021. Así mismo, la efectividad del reclamo por cada cobertura de los créditos protegidos por el fondo de protección de pagos continúa siendo del 100%.



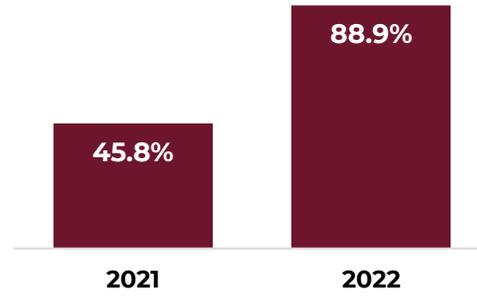
Monto de reclamo^{1/}
(Millones de pesos)



■ Aseguradoras

1/ En 2022 el monto correspondiente a las Aseguradoras fue de 5.6 mdp

Porcentaje de Rechazo^{2/}



■ Fondo de Protección de Pagos

2/ En 2021, el porcentaje de rechazo correspondiente al fondo de protección de pagos fue de 0.01% mientras que para 2022 fue menos del 0.00%

Fuente: Dirección de Información y Control de Cartera

Respecto al porcentaje de rechazo, se continúa dando seguimiento a las acciones realizadas, en conjunto con el área jurídica, para el reclamo de los montos pendientes de pago, que las compañías aseguradoras mantienen en rechazo. Cabe recalcar que el rechazo correspondiente al fondo de protección de pagos es nulo.



III. ESTRATEGIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

III.1 Estrategia Institucional en Medios de Comunicación

Durante el ejercicio 2022 se llevó a cabo la campaña publicitaria “FONACOT, tu crédito de nómina más barato”, que incluyó dos versiones: “El crédito más barato del mercado” y “El crédito con más beneficios”. Para ello, fueron contratados 99 razones sociales: 5 canales de televisión abierta y 24 restringidos; 189 frecuencias de radio nacional; ocho periódicos editados en la Ciudad de México, 46 editados en los estados, cuatro revistas, 33 medios digitales, así como 10 medios complementarios que permitieron 14,557 espacios móviles y fijos, así como 3,010 spots de audio y video. Adicionalmente, se efectuó la Invitación a cuando menos Tres Personas (ITP) para estudios de campaña externos, los cuales concluyeron que se cumplió y se superó la meta del 20% que teníamos de recordación, con un 22.5% promedio en las dos versiones.

La estrategia en materia de comunicación y difusión se enfocó en fortalecer el nivel de conocimiento del Instituto entre las y los trabajadores de México, así como reforzar la difusión de los beneficios de sus productos. Aquí las actividades realizadas y su comparativo con el año anterior.

Difusión en medios de Comunicación

Medios de Comunicación	2021	2022	Variación %
Boletines de prensa	8	28	25.0
Entrevistas	12	34	18.3
Notas generadas	494	1,194	14.1

Fuente: Dirección de Comunicación Institucional

III.1.1 Coordinación de Publicaciones y Diseño de Materiales Gráficos

Con la finalidad de impulsar los objetivos del Instituto, durante el ejercicio 2022, se dio difusión a las siguientes campañas de promoción a través de diferentes medios, tanto digitales como impresos:

- a) **Difusión Permanente.** Afiliación a Centros de Trabajo, Producto Crédito En Efectivo, Producto Crédito Mujer Efectivo, Anti-coyotaje, Campaña preventiva Crédito de Apoyo a Damnificados, Programación de citas, Cambio de Número FONACOT.
- b) **Cuesta de enero con baja de CAT.** Dada la reducción en diciembre de 2021 del 33.2% del factor de prima en el Fondo de Protección de Pagos y con ello la disminución del 9.8% del Costo Anual Total (CAT) promedio en los créditos de



nómina, se hizo difusión a la campaña Cuesta de enero con baja de CAT, con el objetivo de dar a conocer a las personas trabajadoras que los créditos de nómina FONACOT son los más baratos del mercado, siendo un soporte económico importante para ellos y sus familias. Se dio continuidad a esta estrategia de difusión respecto al crédito de nómina más barato durante el primer semestre de 2022.

- c) **Mujer, FONACOT te apoya.** En el marco del Día Internacional de la Mujer y en alineación con el mensaje de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, se realizó difusión a la campaña Mujer, FONACOT te apoya, con el objetivo de impulsar el Crédito Mujer Efectivo; en donde se comunicó a las mujeres trabajadoras que pueden utilizar este crédito en lo que ellas necesiten, reforzando que FONACOT impulsa su bienestar económico.
- d) **Con FONACOT, disfruta México.** Con la finalidad de aumentar el alcance de difusión para los créditos de nómina FONACOT, y en colaboración con la Secretaría de Turismo, se lanzó la campaña para invitar a las personas trabajadoras a solicitar un crédito y con ello pudieran visitar algún destino turístico nacional en la temporada vacacional (semana santa).
- e) **Aniversario FONACOT.** Con el fin de conmemorar el Aniversario del Instituto FONACOT que fue celebrado el 2 de mayo, se llevó a cabo una campaña en medios digitales dirigida al público en general; en ella se realizó promoción de los Créditos FONACOT, se brindó información de Afiliación y Cobranza y se ofrecieron talleres en línea y presenciales.

Asimismo, se llevaron a cabo 4 transmisiones en vivo, vía Facebook del Instituto FONACOT y de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, en las cuales directoras de diferentes estados del país explicaron temas de Crédito, Afiliación y Pagos de enteros, con un alcance total de 51,860 personas.

- f) **Usos del crédito GRADUACIÓN.** Con el objetivo de dar a conocer a las personas trabajadoras diferentes usos que pueden darle a su Crédito FONACOT, se aprovechó la temporada de graduación escolar, para difundir esta campaña.
- g) **Usos del crédito septiembre.** Se llevó a cabo esta campaña dando ejemplos de los distintos usos que las personas trabajadoras pudieran darle a su crédito, con motivo del día de descanso (puente) por la celebración de la independencia de México.
- h) **FONACOT, tu crédito de nómina más barato.** Con el objetivo de continuar comunicando que FONACOT tiene los mejores beneficios, se lanzó en octubre en medios masivos la campaña: FONACOT, tu crédito de nómina más barato, versión el crédito con más beneficios. Se contó con anuncios en TV abierta y de paga, radio, prensa, revistas, medios exteriores fijos y móviles, así como medios digitales.
- i) **Campaña Nuevos Beneficios.** Dados los cambios en el Manual de Crédito del Instituto en donde se beneficia a un mayor número de personas trabajadoras al flexibilizar los requisitos para obtener un crédito, tales como la disminución de

antigüedad en su trabajo a seis meses y el otorgamiento de crédito a personas trabajadoras eventuales, se desarrolló la campaña Nuevos Beneficios en medios impresos y digitales.

- j) **Crédito Mujer Efectivo Sur.** Con la finalidad de seguir favoreciendo las condiciones de vida de las trabajadoras y de contribuir a reducir la brecha de género, el Instituto FONACOT puso a su disposición el Crédito Mujer Efectivo Sur, con el 0.0% de comisión por apertura. Esta campaña se difundió en medios impresos y digitales en Campeche, Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán.
- k) **Campaña Buen Fin 2022.** Como cada año, el Instituto FONACOT llevó a cabo la estrategia para brindar beneficios a las personas trabajadoras en la temporada del Buen Fin, el cual fue del 18 al 21 de noviembre 2022. Se ampliaron los horarios en las sucursales a nivel nacional del 7 al 11 de noviembre y del 14 al 18 de noviembre de 8 am a 7 pm; el sábado 12 de noviembre las sucursales de FONACOT brindaron servicio de 8 am a 4 pm, permitiendo a las personas trabajadoras tramitar su crédito con anticipación al inicio de las ofertas.
- l) **Campaña FONACOT hace realidad tus sueños.** Como parte de las estrategias de promoción para el mes de diciembre, se lanzó la campaña FONACOT hace realidad tus sueños, dando énfasis en ser el crédito de nómina más barato invitándolos a solicitar su crédito para estas fechas.
- m) **Crédito de Apoyo a damnificados.** Dada las Declaratorias de Emergencia que se activaron en Chiapas, Veracruz, Michoacán, Baja California, Colima y Mexicali, se realizó difusión de materiales impresos y digitales al Crédito de Apoyo a Damnificados, así como en los boletines de prensa locales.

Ejemplos del material de algunas campañas de difusión:

Cuenta de enero



Mujer, FONACOT te apoya



Usos del crédito graduación





Con FONACOT, Disfruta México



Usos de, crédito septiembre



Nuevos Beneficios



Buen Fin 2022



Crédito Mujer Efectivo Sur



Tu crédito de nómina más barato



FONACOT hace realidad tus sueños



III.1.2 Convenios de Difusión

De enero a diciembre del 2022 se suscribieron 98 Convenios de Difusión para dar continuidad a la estrategia de incrementar los acercamientos a cámaras e instituciones, federaciones, sindicatos, y organismos gubernamentales y así incrementar la Afiliación al Instituto FONACOT.

Entre los destacables se mencionan algunos:

- Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información.
- Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.
- Asociación de Industrias Maquiladoras y Manufactureras de Occidente A.C.
- Sindicato de Trabajadores de la Industria Metal Mecánica, Automotriz, Similares y Conexos de la República Mexicana.



- Sindicato de Trabajadoras y Trabajadores de la República Mexicana.
- Federación Nacional de la Asociación Mexicana de Colegios de Contadores Públicos, A.C.
- Instituto Mexicano del Colegio de Contadores Públicos.
- Secretaría de Cultura.
- Talleres Gráficos de México.

III.1.3. Participación en Eventos

Durante 2022 se llevaron a cabo eventos de manera presencial, virtual e híbrida en diferentes Instituciones y organismos en donde participó el Instituto FONACOT, entre los cuales destacaron los siguientes:

- Feria Regional de las Afores, Mérida y CDMX
- Feria de Servicios, Telecom,
- Feria de Salud, Seguridad, Prestaciones y Servicios de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 3 sedes en CDMX
- 2nda Feria de Microempresas - TRANSFORMA - Súbete a la digitalización, Querétaro y Monterrey
- Feria Nacional del Empleo para la Inclusión Laboral de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, múltiples sedes a nivel nacional,
- Asamblea Nacional Permanente para la Revitalización del Sindicalismo, Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC), CDMX,

III.2 Difusión

Para garantizar el cumplimiento al Programa Anual de Promoción y Publicidad para el ejercicio fiscal 2022 del Instituto, se gestionaron los procedimientos correspondientes para la difusión de la campaña publicitaria 2022 denominada “FONACOT, tu crédito de nómina más barato”, versiones: “El crédito más barato del mercado” y “El crédito con más beneficios” apegada a los lineamientos generales para el registro y autorización de las estrategias y programas de comunicación social del Gobierno Federal establecidos por la Secretaría de Gobernación y validados por la Vocería de la Presidencia de la República.

III.2.1 Presencia en Medios Digitales

III.2.1.1 Difusión por SMS

En el año 2022 se realizaron campañas para incentivar el crédito FONACOT para que las personas trabajadoras acudan a las sucursales, dicha estrategia se realizó a través del envío de mensajes de texto a celular. Al cierre de 2022 se enviaron 225,138 mensajes de texto a celular y en el año 2021 se enviaron 347,216 mensajes de texto a celular, lo que represento una disminución de envíos de mensajes del 35.0% para 2022, esto debido principalmente a que en el presente año no se realizó la campaña masiva para el Buen Fin como en 2021.



III.2.1.2 Difusión en Redes Sociales

El Instituto mantuvo una amplia difusión en redes sociales de los beneficios que ofrece el Instituto FONACOT a través de sus créditos. Para fortalecer el vínculo con sus usuarios y mejorar su experiencia, se fortaleció la estrategia de atención personalizada en redes sociales. Este trabajo arrojó los siguientes resultados:

Difusión en Redes Sociales			
Acciones	2021	2022	Variación %
Publicaciones	1,452	1,512	4.1
Nuevos seguidores	27,941	28,503	2.0
Usuarios atendidos	388	69,276	17,754.6

Fuente: Dirección de Comunicación Institucional



IV. SITUACIÓN FINANCIERA

IV. 1. Análisis del Balance General

A continuación, se presenta la posición financiera del Instituto, conforme a lo siguiente:

Al cierre de 2022, los activos totales del Instituto FONACOT ascendieron a 40,317.4 mdp, lo que muestra un incremento del 21.3% respecto al ejercicio 2021 (33,225.1 mdp). Dicho aumento obedece a los cambios presentados en los siguientes rubros:

- El saldo de disponibilidades, inversiones y reportos presentó una disminución por 1,736.5 mdp, debido al cambio en el perfil del financiamiento bancario y bursátil del Instituto y al comportamiento del flujo operativo.
- El saldo de la cartera de crédito neta se ubicó en 34,108.4 mdp mostrando un crecimiento por 7,754.5 mdp debido principalmente a que el incremento de la colocación respecto de diciembre 2021 e intereses devengados fue superior a la recuperación y a la demanda de reservas.
- El rubro de otras cuentas por cobrar se ubica en 4,575.1 mdp, lo que es superior en 822.8 mdp al ejercicio anterior. Esta variación fue generada por el crecimiento de las cuentas del Fondo de Protección de Pagos por 703.2 mdp, reclamos de seguros de crédito 82.8 mdp y en saldo del IVA a favor e IVA por cobrar proveniente de cartera crediticia por 53.3 mdp y la disminución en préstamos al personal por 16.5 mdp.
- Los derivados mostraron un incremento de 252.9 mdp, derivado de la valuación de los SWAPS para la cobertura de las emisiones FNCOT 21 G por 44.8 mdp, FNCOT 21 2G por 62.9 mdp y FNCOT 22S por 145.2 mdp.

Por otra parte, el pasivo mostró un incremento de 4,080.9 mdp, ubicándose en 17,090.3 mdp, entre los principales rubros destacan:

- Los financiamientos bancarios y bursátiles, incrementaron por 3,020.3 mdp, generado por la emisión FNCOT 22 S por importe de 4,000.0 mdp y la disposición neta de 1,000.0 mdp, en línea de crédito, el devengo de intereses por 20.3 mdp y por la amortización de la emisión FNCOT 19 por un importe de 2,000.0 mdp.
- Otras cuentas por pagar, registró un aumento neto de 757.8 mdp, que se originó mayormente por el crecimiento en el Fondo de Protección de Pagos por 709.1 mdp, los Reclamos de seguro de crédito por 82.8 mdp, no obstante que las Provisiones y otros pasivos presentaron una disminución por 34.1 mdp.

El Patrimonio contable incrementó en 3,011.4 mdp, este aumento derivó de la capitalización del resultado 2021 de 2,675.3 mdp, aunado al efecto de la valuación de los derivados por 83.3 mdp y a la variación favorable del resultado obtenido a diciembre 2022, respecto del mismo periodo de 2021, por 252.8 mdp.



Balance General
(Millones de pesos)

Concepto	2021	2022	Variaciones	
			Monto	%
Disponibilidades	29.8	63.4	33.6	112.8%
Inversiones en valores	1,391.3	-	-1,391.3	-100.0%
Reportos	1,489.7	1,110.9	-378.8	-25.4%
Disponibilidades, Inversiones en Valores y Reportos	2,910.8	1,174.3	-1736.5	-59.7%
Cartera vigente	27,052.8	35,028.2	7,975.4	29.5%
Cartera vencida	1,643.2	1,763.6	120.4	7.3%
Cartera total	28,696.0	36,791.8	8095.8	28.2%
Estimación Preventiva	-2,342.10	-2683.4	-341.3	14.6%
Cartera Neta	26,353.9	34,108.4	7754.5	29.4%
Otras cuentas por cobrar	3,752.3	4,575.1	822.8	21.9%
Derivados	-	252.9	252.9	100.0%
Propiedades, Mobiliario y Equipo -Neto	191.9	187.3	-4.6	-2.4%
Bienes adjudicados (Neto)	0.2	0.2	0.0	0.0%
Cargos Diferidos, Pagos Anticipados e Intangibles	16.0	19.2	3.2	20.0%
Total de Otros Activos	208.1	206.7	-1.4	-0.7%
Total activo	33,225.1	40,317.4	7092.3	21.3%
Financiamientos Bancarios y Bursátiles	8,143.1	11,163.4	3,020.3	37.1%
Otras cuentas por pagar	4,483.2	5,241.0	757.8	16.9%
Derivados	4.2	173.8	169.6	4038.1%
Créditos diferidos y cobros anticipados	378.9	512.1	133.2	35.2%
Total pasivo	13,009.4	17,090.3	4080.9	31.4%
Patrimonio Contribuido	17,414.0	20,089.3	2,675.3	15.4%
Resultado por valuación de flujos de efectivos	-4.2	79.1	83.3	-1983.3%
Resultado en tenencia de activos no monetarios	130.6	130.6	0.0	0.0%
Resultado Neto	2,675.3	2,928.1	252.8	9.4%
Total capital contable	20,215.7	23,227.1	3011.4	14.9%
Total pasivo más capital contable.	33,225.1	40,317.4	7092.3	21.3%

Fuente: Dirección de Contabilidad



IV.2 Análisis del Estado de Resultados

Al cierre del ejercicio 2022, los ingresos por intereses se ubicaron en 6,373.3 mdp lo que representó un incremento del 18.2% respecto al ejercicio 2021, dicho resultado obedeció a las siguientes variaciones:

- Los ingresos por intereses de operación aumentaron en el devengo por 839.7 mdp, que obedeció al incremento en el saldo promedio de cartera, derivado principalmente de una mayor colocación del mes con respecto a diciembre 2021, no obstante que la tasa promedio en la cartera tuvo una reducción del 2.4%.
- Los intereses de operaciones de cobertura registraron un incremento por 34.6 mdp debido al reconocimiento de los flujos recibidos de las coberturas por el comportamiento de la tasa de referencia.
- Los intereses de inversiones y reportos presentaron una disminución de 15.3 mdp, originado por la reducción del saldo promedio invertido, no obstante que la tasa de referencia presentó un incremento.
- Los ingresos por las comisiones por apertura registraron un incremento del 37.2% derivado al perfil de la antigüedad de la cartera y al aumento en la colocación.

Los otros ingresos presentaron una baja de 499.7 mdp, generada por la disminución del saldo de la depuración de cuentas de acreedores diversos en 510.6 mdp y la cancelación de provisiones por 29.4 mdp. No obstante, el incremento en la determinación del beneficio del impuesto al valor agregado por 40.3 mdp.

La estimación preventiva para riesgos crediticios mostró una disminución por 59.0 mdp, derivado de la variación en la recuperación de cartera castigada por 303.0 mdp, a pesar del aumento en la constitución de reservas por 244.0 mdp.

Los gastos por intereses se incrementaron en 337.2 mdp, por los aumentos del monto promedio de la deuda contratada y de la tasa promedio de referencia.

Los gastos de operación y administración reportaron una disminución neta por 49.5 mdp, que se originó, en mayor medida, por la disminución en los gastos de Honorarios por procesos y cómputo electrónico por 117.6 mdp, Correos, telefonía y servicios de comunicación por 35.7 mdp, Centro de atención a clientes por 21.4 mdp, no obstante, el incremento en Costo neto del periodo (provisión D-3) por 30.3 mdp.:



Estado de Resultados
(Millones de pesos)

Concepto	2021		2022		Variaciones	
	mdp	Part. %	mdp	Part. %	mdp	%
Intereses de Operación	4,862.80	73.7	5,702.50	80.5	839.70	17.3%
Por Créditos al Consumo	4,862.80	73.7	5,702.50	80.5	839.70	17.3%
Otros Ingresos de Operación	528	8.0	670.8	9.5	142.80	27.0%
Intereses de Operaciones de Cobertura	-	0.0	34.6	0.5	34.60	100.0%
Intereses de Inversiones y Reportos	195.6	3.0	180.3	2.5	-15.30	-7.8%
Comisiones por Apertura	332.4	5.0	455.9	6.4	123.50	37.2%
Ingresos por Intereses	5,390.80	81.7	6,373.30	90.0	982.50	18.2%
Otros Ingresos	1207.9	18.3	708.2	10.0	-499.70	-41.4%
Ingresos Totales	6,598.70	100.0	7,081.50	100.0	482.80	7.3%
Estimación Preventiva Para Riesgos Crediticios	1643.9	24.9	1584.9	22.5	-59.00	-3.6%
Constitución de Reservas	3,174.40	47.7	3,391.40	47.9	217.00	6.8%
Recuperación de Cartera Castigada	1503.5	22.8	1806.5	25.5	303.00	20.2%
Gastos por Intereses	443.6	6.7	780.8	11.0	337.20	76.0%
Intereses y Comisiones por Intermediación Financiera	443.6	6.7	780.8	11.0	337.20	76.0%
Emolumentos y Otras Prestaciones al Personal	812.2	12.3	887.9	12.5	75.70	9.3%
Otros Gastos de Administración	1009.6	15.3	884.4	12.5	-125.20	-12.4%
Comisiones y Tarifas Pagadas	14.1	0.2	15.4	0.2	1.30	9.2%
Gastos Totales	3,923.40	59.5	4,153.40	58.6	230.0	5.9%
Resultado Neto	2,675.30	40.5	2,928.10	41.4	252.8	9.4%

Fuente: Dirección de Contabilidad



IV.3 Indicadores Financieros

Como parte de las acciones de seguimiento a la situación financiera del Instituto, para este ejercicio se determinó el uso de seis indicadores semaforizados que, en caso de aproximarse al rango establecido en semáforo amarillo, alertaran a la administración para tomar medidas preventivas.

A diciembre 2022 el comportamiento de los indicadores fue el siguiente:

Indicadores financieros (Al 31 de diciembre))					
Indicador	2021	2022	Promedio últimos 12m	Límite Alerta Amarilla	Límite Alerta Roja
(1) Cobertura del Gasto de Operación	2.8 x	3.5 x	3.1 x	1.5x	1.0 x
(2) Flujo de Recuperación / Cartera Total	0.9 x	0.9 x	0.9 x	0.9x	0.9 x
(3) ROE	14.2%	13.5%	13.9%	9.0%	7.0%
(4) IMOR	5.7%	4.8%	5.1%	6.0%	6.5%
(5) IMORA	14.3%	12.1%	13.2%	16.5%	17.0%
(6) Eficiencia Operativa	5.6%	4.9%	5.2%	6.0%	7.0%

Fuente: Dirección de Planeación Financiera.

Estos indicadores están enfocados a medir el desempeño del Instituto en las siguientes categorías:

1. Rentabilidad
 - ROE
2. Calidad de la cartera
 - IMOR
 - IMORA
3. Eficiencia
 - Cobertura del Gasto de Operación
 - Flujo de Recuperación / Cartera Total
 - Eficiencia Operativa

En relación con dichos indicadores, se realizó un análisis, el cual se presenta a continuación:

Indicador (1): Cobertura del gasto de operación



Indicador (2): Flujo de Recuperación / Cartera Total 12m



Fuente: Dirección de Planeación Financiera

La tendencia del indicador 1 se debe a la aplicación de políticas de austeridad, que ha reducido los gastos de operación desde 2018, se observa el impacto derivado de la escasa colocación de abril y mayo de 2020, destacando un comportamiento favorable a partir de marzo 2021 toda vez que los intereses de la operación revierten su tendencia a la baja y la colocación empiezan a incrementarse a partir de esta fecha.

El comportamiento decreciente del indicador 2 se debe al incremento en el saldo de cartera, así como el comportamiento de la cobranza a partir de la declaración de la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2 (covid-19), destacando que la tendencia de la recuperación es creciente a partir de mediados de 2021. Es de destacar que, se están tomando acciones para hacer más eficiente la recuperación en la cobranza, lo que impactará favorablemente en el indicador.

Indicador (3): ROE



Indicador (4): IMOR



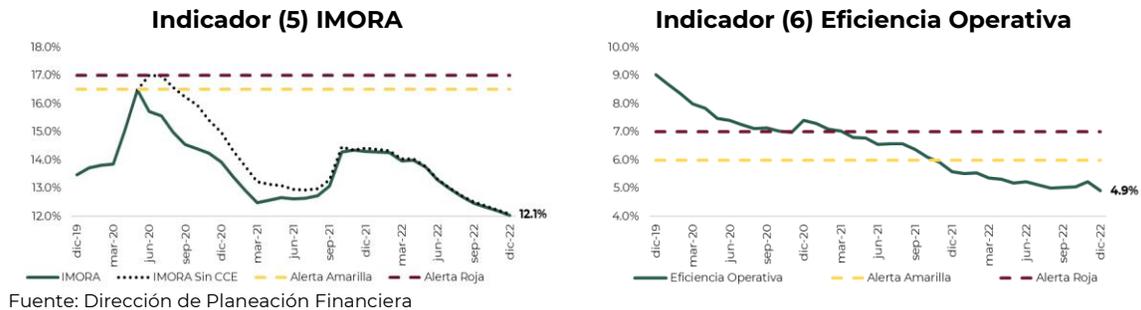
Fuente: Dirección de Planeación Financiera

Por su parte, el comportamiento indicador 3 se debe a que, a partir de la segunda mitad del 2020 la reducción de tasas contrajo el crecimiento de los ingresos por intereses, adicionalmente durante 2021 el efecto del rezago en la sustitución patronal, derivada de la reforma a la Ley Federal del Trabajo, demandó reservas adicionales mismas que se incrementaron 135% anual, ocasionando que el resultado neto presentara una disminución en 114 millones respecto a 2020. Al cierre de 2022, si bien el resultado neto fue 258 mdp (9.6%) superior a 2021, el capital contable se incrementó 14.9% durante el



mismo periodo, esto ha afectado el incremento en el ROE, toda vez que, al no dejar de generar resultado neto positivo, el capital contable continúa su trayectoria creciente.

El comportamiento del indicador 4 muestra una tendencia favorable a partir del último trimestre de 2021 donde se presentó el efecto de sustitución patronal derivado de la modificación a la Ley Federal del Trabajo, debido a que el incremento en la colocación (27.7% anual) supera el ritmo de crecimiento de la cartera vencida (7.3% anual). Para efectos ilustrativos, se muestra en la gráfica el IMOR sin aplicación de Criterios Contables Especiales (CCE).



En cuanto al indicador 5, éste muestra una tendencia favorable, a pesar de que el promedio de los castigos en 2022 superó el promedio de 2021, sin embargo, debido al incremento en la cartera total derivado del incremento en la colocación ha disminuido la proporción de castigos acumulados durante 12 meses, respecto a la cartera total. En 2020 la proporción de castigos acumulados anualmente representaba el 10.8% de la cartera, total, a 2021 esta proporción se contrajo a 10.0% y a cierre de 2022 los castigos representaron 8.3%.

Por último, el comportamiento del indicador 6 se debe al incremento del activo, impulsado por el incremento en la cartera total, así como por la reducción en los gastos de operación derivado de la aplicación de las políticas de austeridad republicana.

IV.4 Tesorería

IV.4.1. Análisis de las 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 (DOF) el 1 de marzo de 2006 y sus reformas.

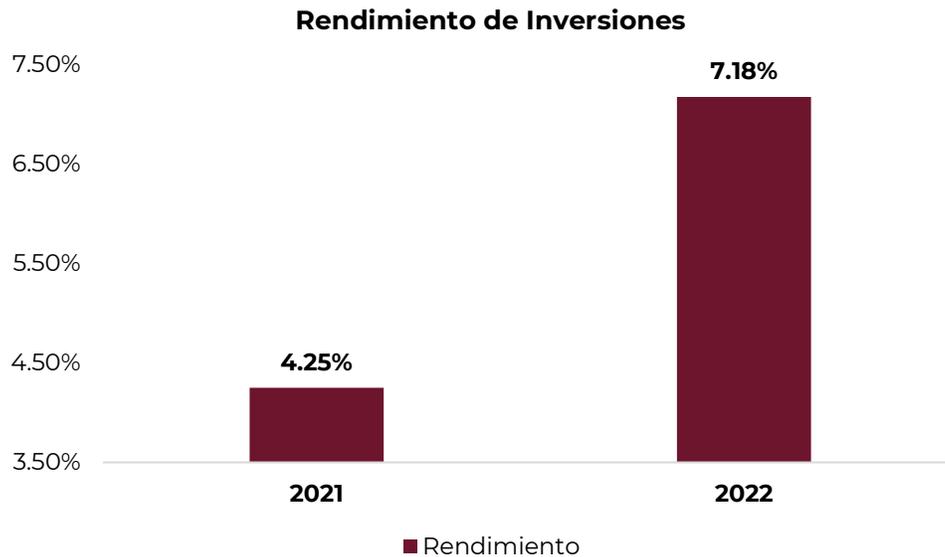
Por otra parte, con el objeto de reforzar la toma de decisiones y establecer estrategias, el Instituto cuenta con el Comité Interno de Inversiones que sesiona mensualmente con la intención de establecer mecanismos que sirvan de base a las políticas de inversiones de los recursos financieros y a su vez conjuntar los lineamientos aplicables.

Dentro de este marco y apegados al perfil del portafolio del Instituto clasificado como Conservador; las inversiones realizadas durante el 2022 se basaron en su mayoría en



reportos de valores gubernamentales a través de un servicio de Custodio, y posición en instrumentos en directo y cuya característica es que sea en valores gubernamentales al 100 por ciento.

Los rendimientos de las inversiones durante el periodo generaron rendimientos por 174 mdp, mediante un capital promedio de inversión de 2,398 mdp.



Fuente: Dirección de Tesorería con información de Banco de México.

IV. 5. Estrategia de Financiamiento

El 5 de agosto de 2022 se realizó la emisión de Certificados Bursátiles Quirografarios con clave de pizarra FNCOT 22S, por un monto de 4,000 mdp, con una tasa de interés de TIIE de 28 días más la adición de 0.18 puntos porcentuales, la fecha de vencimiento es el 1 de agosto de 2025.

Dicha emisión se realizó para promover la inclusión y desarrollo financiero de las y los acreditados, así como para contribuir a la igualdad y equidad de género, con énfasis especial en mujeres acreditadas en los estados de Oaxaca, Chiapas, Tabasco, Yucatán, Veracruz, Campeche, Puebla, Tlaxcala, Guerrero y Quintana Roo, por lo que se calificó como un bono social.

Al 31 de diciembre de 2022, el Instituto tiene líneas autorizadas por 28,490 mdp de las cuales dispuso de 11,120 mdp que representan el 39.0%; el 61.0% restante le otorga suficiente capacidad para cubrir contingencias y hacer frente a los compromisos de la operación.



Líneas de financiamiento al 31 de diciembre 2022

(Millones de pesos)

Concepto	Autorizado	Dispuesto		Disponible	
	(mdp)	(mdp)	Variación %	(mdp)	% Autorizado
Programas de certificados bursátiles	20,000.0	10,120.0	50.6	9,880.0	0.5
Banca de desarrollo	6,200.0		0.0	6,200.0	0.2
Banca comercial	2,290.0	1,000.0	43.7	1,290.0	0.1
Total	28,490.0	11,120.0	39.0	17,370.0	0.8

Fuente: Dirección de Tesorería

Financiamientos vigentes

(Diciembre 2022)

Año de emisión	Clave	Monto (mdp)	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Sobretasa
2020	FNCOT 20	2,443.1	24/07/2020	21/07/2023	0.5%
2021	FNCOT 21G	1,500.0	28/05/2021	24/05/2024	0.2%
2021	FNCOT 21-2G	2,177.2	27/09/2021	23/09/2024	0.1%
2022	FNCOT 22S	4,000.0	05/08/2022	05/08/2025	0.1%
2022	LC BBVA	1,000.0	21/12/2022	06/01/2023	0.0%
Total		11,120.3			0.2%

Fuente: Dirección de Tesorería



V. CONSEJO DIRECTIVO Y COMITÉS

V.1. Consejo Directivo

Durante el ejercicio 2022, el Consejo Directivo del Instituto sesionó en seis ocasiones con carácter ordinario los días 27 de enero, 24 de marzo, 28 de abril, 27 de julio, 27 de octubre y 07 de diciembre; y en cuatro ocasiones con carácter extraordinario los días 10 de enero, 01 de marzo, 28 de junio y 09 de agosto de 2022, las sesiones se realizaron en medios electrónicos mediante la modalidad de Videoconferencia, con excepción de la 83ª. Sesión Ordinaria del 24 de marzo que se realizó de manera presencial.

V.2. Comités

V2.1. Comités de Apoyo

Los Comités de Apoyo del Instituto FONACOT se constituyen en términos de lo establecido en los artículos 19 y 20 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, así como en los artículos 16 y 17 del Estatuto Orgánico del Instituto el Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Los cinco comités de apoyo sesionaron en el periodo del presente informe un total de 30 sesiones ordinarias y 7 extraordinarias.

Número de sesiones de los Comités de Apoyo
2022

Comité	Número de Sesiones Ordinarias	Número de Sesiones Extraordinarias
Operaciones	6	3
Crédito	6	1
Auditoría, Control y Vigilancia	6	0
Administración Integral de Riesgos	12	3
Recursos Humanos	0	0

Fuente: Áreas involucradas en la gestión de cada comité, del Instituto FONACOT

La integración de los Comités de Apoyo se muestra en el Anexo 4, y los informes derivados de cada sesión fueron presentados para conocimiento del Consejo Directivo del Instituto.

V.2.2. Otros Comités

Adicionalmente, el Instituto cuenta con diez Comités Internos distintos a los contemplados en el artículo 19 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, de conformidad con las necesidades operativas y sustantivas.



Dichos comités sesionan regularmente, durante el periodo que abarca el presente Informe se llevaron a cabo un total de 48 sesiones ordinarias y 25 extraordinarias.

Número de sesiones de otros Comités
2022

Comité	Número de Sesiones Ordinarias	Número de Sesiones Extraordinarias
Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	6	5
Bienes Muebles	6	2
Crédito, Castigos y Quebrantos	0	0
Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses	4	4
Interno de Inversiones	12	0
Interno de Uso Eficiente de Energía	3	1
Mejora Regulatoria	4	4
Obra Pública	4	1
Pensiones y Jubilaciones	1	1
Transparencia	8	7

Fuente: Áreas involucradas en la gestión de cada comité, del Instituto FONACOT



VI. CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS Y LEYES

VI.1. Transparencia y Acceso a la Información

De los tres Sujetos Obligados que el Instituto tiene registrados para dar atención a las Solicitudes de Acceso a la información, durante el ejercicio 2022, se recibieron 229 Solicitudes de Acceso a la Información, lo que representa un incremento del 68.4% respecto al mismo periodo del año anterior. El mayor volumen de solicitudes recibidas fue para el Instituto FONACOT, en donde los temas más recurrentes se refirieron a servicios contratados, marco jurídico y resultado de actividades sustantivas.

Respecto al Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores, los temas más recurrentes fueron servicios contratados, marco jurídico y resultado de actividades sustantivas. En relación con el Fideicomiso de inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores, los temas más recurrentes fueron servicios contratados, marco jurídico y resultado de actividades sustantivas.

Solicitudes de Acceso a la Información

Sujeto	2021	2022	Var. %
Instituto FONACOT	100	199	99.0
Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores	19	15	-21.1
Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores	17	15	-11.8
Totales	136	229	68.4

Fuente: Unidad de Transparencia

Cabe mencionar que, durante el ejercicio 2022, en total se recibieron 20 recursos de revisión, una presentada ante el Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores y 19 ante el Instituto FONACOT

Recursos de Revisión

Sujeto	2021	2022	Var. %
Instituto FONACOT	0	19	n.a.
Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores	0	1	n.a.
Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores	0	0	Sin variación
Totales	0	20	n.a.

Fuente: Unidad de Transparencia



VI.2 Atención Ciudadana

Durante el ejercicio 2022, se recibieron y atendieron 799 reclamaciones y 2,545 consultas, esto es un total general de 3,344, contra 4,383 recibidas en 2021 (reclamaciones 1,172 y consultas 3,211). Lo que corresponde a una disminución del 23.7%.

Las reclamaciones recibidas se refieren principalmente a reembolsos, aplicaciones de pago, aclaración de deuda e inconformidad con el servicio. Las consultas recibidas se refieren en su mayoría a solicitudes de estado de cuenta, conocimiento del saldo, solicitud de referencia bancaria y actualización de buró de crédito.

Inconformidades			
Tipo	2021	2022	Var %
Reclamaciones	1,172	799	-31.8
Consultas	3,211	2,545	-20.7
Total	4,383	3,344	-23.7

Fuente: Atención Ciudadana

VI.3. Reclamaciones del Portal de Buró de Crédito

En ejercicio 2022, se recibieron y atendieron 5,022 reclamaciones a través del portal de Buró de Crédito, que prevé la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, contra 6,301 inconformidades recibidas en 2021, lo que corresponde a una disminución del 20.3%.

Las reclamaciones recibidas se refieren principalmente a corrección de datos personales, eliminación de créditos que no reconoce el cliente y datos incorrectos en saldos.

Impugnaciones recibidas			
Tipo	2021	2022	Var %
Corrección de datos	4,024	3,790	-5.8
Eliminación de créditos que no reconoce	1,147	600	-47.6
Datos incorrectos en saldos	960	471	-50.9
Datos incorrectos en histórico de pagos	159	158	-0.6
Investigación Consulta	11	3	-72.7
Total	6,301	5,022	-20.3

Fuente: Atención Ciudadana



VI.4. Cumplimiento del Programa de Trabajo Institucional

El Programa de Trabajo Institucional (PTI) 2022-2024, se encuentra alineado con:

- Los Ejes 2 y 3 referentes a la política social y economía del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024;
- El Objetivo prioritario 3, referente a “Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores”, y estrategia prioritaria “3.2.- Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias” del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024.

El PTI 2022-2024 del Instituto FONACOT, establece objetivos, estrategias y metas para:

1. Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.
2. Incrementar la afiliación de Centros de Trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.
3. Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de estos.
4. Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales.
5. Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales.

La especificación de las estrategias prioritarias y acciones puntuales derivadas de los objetivos anteriores, se establecen en el Anexo 3, del presente informe.

En este sentido, a continuación, se muestra el avance de cumplimiento de los indicadores establecidos en el programa, al 31 de diciembre de 2022.



Resultados de los Indicadores del Programa de Trabajo Institucional
2022

Indicador*	Unidad de medida	Meta	Real	Cumplimiento
Trabajadores con crédito	Trabajadores	1,407,444	1,334,606	94.8
Número de nuevos trabajadores con crédito	Trabajadores	407,434	398,247	97.7
Importe de los créditos ejercidos	Millones de pesos	28,054.0	31,870.5	113.6
Número de trabajadoras con crédito	Trabajadoras	497,384	536,805	107.9

*En el periodo.

Fuente: Realizado por la Dirección de Planeación y Evaluación con información del Resumen diario de la colocación del crédito, el Programa de trabajo Institucional 2020-2024, así como por la información proporcionada por la Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General de Crédito, respecto a FONACOT Móvil.

VI.5 Programa de Trabajo de Control Interno

Con objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (Acuerdo), el Instituto reportó los avances trimestrales obtenidos en materia. Es así como al cierre del ejercicio 2022 de las 23 acciones de mejora del PTCI 2022, 17 fueron reportadas como concluidas y 6 acciones de mejora fueron reportadas en proceso en el periodo de vigencia del programa (del 1 de enero al 31 de octubre del 2022).

Por su parte el Órgano Interno de Control en el Instituto, a través de su Informe de Evaluación al Reporte de Cierre del PTCI 2022, recomendó presentar al Comité de Auditoría, Control y Vigilancia las justificaciones correspondientes, a fin de que se determine la reprogramación o replanteamiento de las mismas para su conclusión y se determinen las nuevas acciones de mejora para el PTCI del siguiente ejercicio de conformidad con el Acuerdo.

VI.6 Programa Nacional de Combate a la Corrupción e Impunidad y Mejora de la Gestión Pública (PNCCIMGP) 2019-2024.

Con el objetivo de dar cumplimiento a los compromisos e indicadores de desempeño que derivan de las medidas que se establecen en el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública (PNCCIMGP) 2019-2024, formalizados mediante las bases de colaboración respectivas por parte de la STPS como dependencia coordinadora de sector, y que se relaciona a su vez con la determinación de las acciones puntuales hacia el cumplimiento de los objetivos previstos en el artículo 61 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. El Instituto, reportó en el sistema informático de la SHCP definido para tal efecto, el informe del 1er, 2do, 3er. y 4to. trimestre de 2022, con relación al avance de cumplimiento a los compromisos e indicadores aplicables al Instituto.



Durante el ejercicio 2022 de los 47 compromisos aplicables al Instituto, 1er, 2do, 3er. y 4to. trimestres se reportaron, respectivamente, 38, 40, 42 y 46 compromisos con avance. Al cierre de 2022, solo 1 se reportó como no aplicable en el periodo o sin avance a reportar, por lo que en comparación al año anterior se incrementó lo reportado con 8 compromisos más con avances.

Comparativo de Compromisos del PNCCIMGP 2019-2024

Tipo de respuesta	2021				2022			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Acciones realizadas	30	33	28	38	38	40	42	46
Compromiso no aplicable en el periodo o sin avance a reportar	17	17	19	9	9	7	5	1
Total	47	47	47	47	47	47	47	47

Fuente: Subdirección General de Administración

Respecto a los 12 indicadores aplicables al Instituto, para el primer trimestre de 2022, cinco reportaron valor, dos se presentaron sin información a reportar y cinco no aplicaron en el periodo señalado.

Durante el segundo trimestre de 2022, cinco indicadores reportaron valor, tres se presentan sin información a reportar y, cuatro no aplicaron en el periodo señalado.

Para el tercer trimestre de 2022, cinco reportaron valor, cuatro se presentan sin información a reportar y, tres no aplicaron en el periodo señalado.

Para el cuarto reporte de avance trimestral de 2022, de los 12 Indicadores nueve reportaron valor y 4 sin información a reportar.



Reporte de Indicadores del PNCCIMGP 2019-2024

Indicadores	Frecuencia de medición	2022			
		1T	2T	3T	4T
Anticorrupción					
1. Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
2. Porcentaje de atención de acuerdos de los COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
Combate a la Impunidad					
1. Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
2. Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses.	Trimestral	S/I	S/I	S/I	S/I
3. Porcentaje de denuncias remitidas a los titulares de las áreas de quejas de los OIC o a la SFP dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas.	Trimestral	S/I	S/I	S/I	100%
Mejora Gestión Pública					
1.- Cociente de Recomposición del Gasto Programable.	Anual	N/A	N/A	N/A	0%
2.- Cociente de Impacto de los Servicios Personales.	Anual	N/A	N/A	N/A	49.2%
Recursos Humanos					
1.- Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad.	Anual	N/A	N/A	N/A	100%
2. Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública.	Trimestral	56%	56%	81%	94%
3. Índice de simplificación de procesos y normatividad interna	Trimestral	0.5	0.5	0.5	0.5
Uso de Bienes					
1. Participación activa para conducir eficientemente la Política Inmobiliaria.	Semestral	N/A	N/A	N/A	S/I
2. Inmuebles administrados con dictamen valuatorio actualizado.	Anual	N/A	N/A	N/A	S/I

Fuente: Subdirección General de Administración

N/A: No aplicable para el periodo reportado.

S/I: Sin información a reportar en el periodo por parte de las Unidades Administrativas.



VII. ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN

VII.1. Estructura Organizacional

Al cierre del ejercicio fiscal 2022, el Instituto continuó dando cumplimiento al Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, respecto al registro de los niveles salariales de Mando Superior, Medio y Operativo, en cuanto a los cambios salariales.

La estructura organizacional al cierre de 2022 contó con 1,450 plazas autorizadas, 150 plazas de mando medio y superior, 958 operativas sindicalizadas y 342 operativas de confianza, por lo cual el Instituto se ha sujetado a lo autorizado por la SHCP sin incrementar sus plazas.

VII.1.1 Relaciones laborales

El Instituto, procuró mantener una plantilla de personal óptima para garantizar la operación de los procesos del Instituto y, la atención de las personas trabajadoras que recurren al Instituto para solicitar créditos a nivel nacional. Al concluir el año 2022, se contó con una ocupación de 1,392 plazas (136 plazas de mando medio y superior, 918 plazas operativas de base y 338 plazas operativas de confianza). Por otra parte, no existieron contrataciones de personal de servicios por el esquema de honorarios y plazas eventuales.

VII.1.2 Capacitación

En 2022 el Instituto, se logró un alcance de capacitación del 74.2% mediante la capacitación de personal en línea e híbrida, y por algunos cursos programados en algunas plataformas.

Cabe mencionar que, se registraron 92 cursos, capacitando a 1,068 personas servidoras públicas, de un total de 1,438 personas; las plataformas que se ocuparon para capacitar al personal fueron: E-learning del Instituto FONACOT, SICAVISP de la Secretaría de la Función Pública, Plataforma del INAI, INMUJERES, CONAPRED, Colegio de Contadores; y prestadores de servicios para capacitación híbrida, el Instituto BIVA.

Adicionalmente, se realizaron cursos relacionados en materia de la nueva ética e integridad en el servicio público, conflicto de intereses en el ejercicio del servicio público, temas de género, combate al acoso y hostigamiento sexual, inclusión y discapacidad, temas de seguridad informática y adquisiciones, estas dos últimas impartidas por el Instituto.

VII.1.3. Contratación de Servicios Profesionales por Honorarios

Durante el periodo que se reporta, no se contrató servicio alguno con cargo a la partida 12101 "Honorarios".



VII.1.4. Servicio Social

En el ejercicio fiscal 2022, el Instituto contó con la participación de 63 personas prestadoras de servicio social, 31 más que en 2021 en apoyo a las actividades de las áreas sustantivas, que ha ayudado a tener un correcto funcionamiento de los procesos y acciones del crédito FONACOT en todo el país, así como el apoyo a las áreas administrativas.

VII.1.5. Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro

En el ejercicio fiscal 2022, el Instituto no ha tenido candidatos del programa, sin embargo se espera poder apoyar a los jóvenes que así lo decidan, en capacitación y formación que los ayude a salir adelante y tener una inclusión laboral además de una mejor formación y ser profesionistas exitosos.

VII.1.6. Programa de Becas

Con la finalidad de continuar con el apoyo en la formación profesional del personal del Instituto, en las diferentes áreas del conocimiento económico - administrativo, al cierre de 2022 el programa de becas benefició a 5 personas servidoras públicas, buscando contar con un mayor grado de conocimiento para lograr cumplir las metas y objetivos del Instituto.

Participantes del Programa Institucional de Becas		
Nivel de escolaridad	Participantes 2021	Participantes 2022
Maestría	8	0
Especialidad	1	0
Licenciatura	5	4
Posgrado	0	0
Diplomados	2	1
Titulación	0	0

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cabe destacar que, el Instituto otorgó también 38 becas de excelencia dirigidas a las y los hijos e hijas de las personas trabajadoras, con la finalidad de impulsar su desarrollo académico, de las cuales, 18 fueron de nivel medio superior y 20 de nivel superior, 2 menos que en 2021.

VII.1.8. Cultura Organizacional

Derivado de la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) realizada cada año por la Secretaría de la Función Pública y de las prácticas de transformación de la ECCO registradas, se realizaron las siguientes acciones:

- Difusión de resultados de la ECCO 2021 al personal del Instituto.
- Capacitación en temas de:



- Colaboración y Trabajo en Equipo titulada “Comunicación Efectiva en el Trabajo”.
- Igualdad y no Discriminación titulada “Claves para la Atención Pública sin Discriminación”.
- Igualdad con Perspectiva de Género titulada “Inducción a la Igualdad entre Mujeres y Hombres”.
- Liderazgo Positivo titulada “Desarrollo de Habilidades Directivas”.

Asimismo, en el ejercicio fiscal 2022, se inició el trámite para la actualización del Código de Conducta del Instituto FONACOT de acuerdo a la Guía para la elaboración o actualización del Código de Conducta de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, emitida por la SFP, para su posterior aprobación ante los Comités correspondientes y difusión; por otra parte, se continuó con la realización periódica de foros de consulta y dinámicas de dicho documento dirigidos a todo el personal del Instituto.

VII.2. Jurídico

VII.2.1. Jurídico Contencioso

Durante el año 2022, el Instituto inició acciones legales ante diversas autoridades encargadas de la impartición y administración de justicia, tanto del fuero federal, como del fuero común.

A través del despacho externo y del personal adscrito a la Dirección de lo Contencioso se tramitaron 1,630 juicios, que se encuentran relacionados con las demandas instauradas en contra de ex empleados, acreditados y/o Centros de Trabajo para la recuperación de la cartera judicial.

Número de Juicios

Tipo	2021	2022	Var. %
Ejecutivo Mercantil	15	3	-80.0
Ordinario Mercantil	25	29	16.0
Oral Mercantil	65	1207	1,756.9
Ordinario Civil	12	123	925.0
Otros	132	268	103.0
Total	249	1,630	554.6

Fuente: Dirección de lo Contencioso

Como resultado de las acciones legales llevadas a cabo en el ejercicio 2022, se lograron recuperar 27.1 mdp., los cuales en comparación con los 8.0 mdp. correspondientes al año 2021, representan un aumento de 19.1 mdp.



Por lo que se refiere al pago por concepto de honorarios, durante el ejercicio 2022, al despacho externo para la cobranza judicial se le pagó 1.1 mdp.

Recuperado y Pago por Concepto de Honorarios

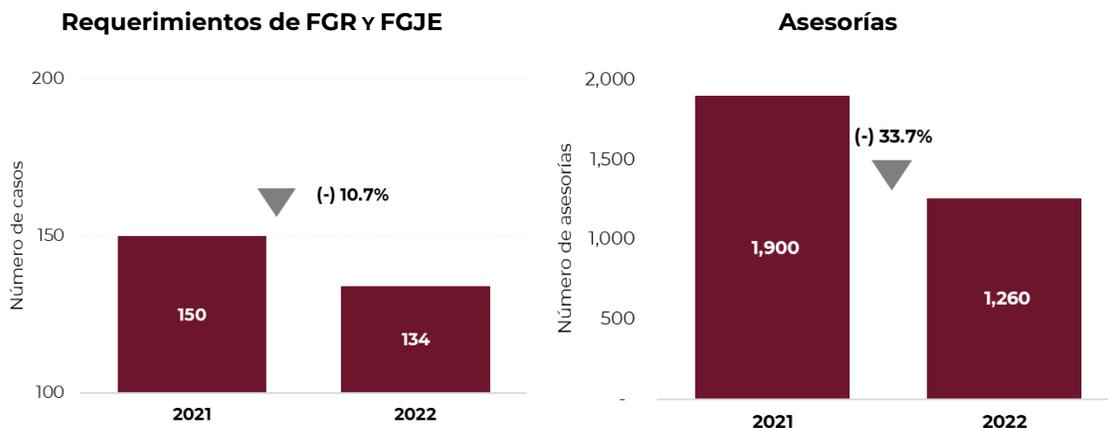
(Millones de pesos)

Tipo	2021	2022	Var. %
Recuperado	8.0	27.1	238.8
Pago a despachos	0.5	1.0	86.9

Fuente: Dirección de lo Contencioso

Durante 2022, se realizaron 9 dictámenes por solicitudes de aclaración de crédito y aclaración de pagos, remitidos por las áreas de Cobranza y Crédito. Los dictámenes se enmarcan en la revisión constante de los procesos sustantivos para la atención de las personas trabajadoras.

Por otra parte, durante el periodo reportado, se atendieron 134 requerimientos de las fiscalías del fuero federal y común, 16 menos que los atendidos en 2021.



Fuente: Dirección de lo Contencioso

Finalmente, se otorgaron 1,260 asesorías internas y externas, contra 1,900 realizadas en el año 2021. Estas asesorías impulsan la revisión constante de los procesos sustantivos y la normatividad interna institucional, a fin de contar con los elementos suficientes que permitan la presentación de denuncias que en derecho proceden y coadyuvar con las autoridades ministeriales y judiciales. En este sentido, conjuntamente con las unidades administrativas de todo el Instituto, el área jurídica participa para integrar los expedientes en los casos en los que se detectan o se tiene conocimiento de actos de corrupción por parte de servidores públicos del Instituto o de algún otro ilícito cometido por los trabajadores o por diversa persona solicitante de crédito.

Las acciones citadas involucran también capacitar en las áreas en la forma en que deben de integrar las pruebas de este tipo de conductas para acrecentar las probabilidades de éxito de estas acciones.



VII.2.2. Jurídico Laboral

De enero a diciembre de 2022, fueron notificadas 21 nuevas demandas laborales, las cuales se ingresaron ante la Junta de Conciliación y Arbitraje: 8 en contra del Instituto como patrón, 2 como patrón sustituto, y 11 llamado a juicio como tercero interesado.

Al cierre del año 2022, se concluyeron 6 juicios, 2 de ellos en cumplimiento al laudo ejecutoriado pronunciado por la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, respecto de los cuales uno fue condenatorio, y el otro absolutorio para el Instituto FONACOT, 2 más se concluyeron por convenio celebrado dentro de juicio y 2 más por desistimiento, reflejando las siguientes cifras en el pasivo contingente:

Asuntos Laborales (Millones de pesos)

Número	Área	Pasivo Contingente	Pagado	Diferencia a favor del Instituto
1	Subdirección General Comercial (Representación Celaya)	8.6	0.5	0.3
2	Dirección de Información y Control de Cartera*	4.5	0.0	4.5
3	Tercero Interesado	0.0	0.0	0.0
Total		5.4	0.5	4.9

*En estos juicios el Instituto FONACOT fue demandado como patrón sustituto, en virtud de que los actores trabajaban en despachos de cobranza, mismos a los que fue asignada cartera de créditos del Instituto. Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Cabe mencionar que, durante el ejercicio 2022, el número de demandas en contra del Instituto como tercero interesado aumentó comparado con 2021. Mientras que, las demandas en contra del Instituto como patrón disminuyeron.



Comparativo de Demandas Nuevas
(Enero-Diciembre)

Tipos	2021	2022
Demandas en contra del Instituto como patrón	11	8
Demandas en contra del Instituto como patrón sustituto	6	2
Demandas en contra del Instituto relacionadas con la autorización y cancelación del crédito FONACOT.	1	-
Demandas en la cuales se tiene al Instituto como tercero interesado	2	11
Total	20	21

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Se dio seguimiento a los procedimientos ordinarios de los juicios laborales y conflictos colectivos ante la autoridad competente, atendiendo 197 audiencias en las juntas tanto federales como locales de conciliación y arbitraje.

Con el objeto de salvaguardar los intereses del Instituto, previendo posibles contingencias que se traduzcan en demandas laborales, durante el año 2022 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Convenios de Liquidación
(Millones de pesos)

	2021	2022
Convenios formalizados	46	54
• Pago antes de retención del ISR a convenios formalizados	7.3	10.8
• Retención de ISR a convenios formalizados	1.7	2.3
• Descuento de pensiones alimenticias	0.0	-
• Pago total o parcial a préstamos (personal y/o BCD)	0.6	1.0
• Pago neto	4.9	7.5

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Nota: En Descuento de pensiones alimenticias se registró 0.005 mdp.

Por otra parte, se atendieron 6 requerimientos de pensiones alimenticias e informes solicitados por los juzgados familiares en la Ciudad de México e interior de la República,



lo anterior representa una disminución en comparación al año 2021, en el cual se desahogaron 10 requerimientos.

Demandas y Liquidaciones

(Enero-Diciembre)

Concepto	2021	2022
Demandas laborales recibidas contra Instituto FONACOT como patrón	20	21
Demandas laborales concluidas	7	6
Audiencias atendidas	132	197
Juicios de nulidad:		
Presentados	7	16
Procedimientos de investigación laboral	16	20
Rescisión	3	6
Suspensión	0	2
Apercibimiento por escrito	11	8
Sin sanción	1	2
Concluidos por renuncia	1	1
No se llevó a cabo	0	0
En proceso	0	1
Convenios formalizados	46	54
Pago antes de retención del ISR a convenios formalizados (mdp)	7.3	10.8
Retención de ISR a convenios formalizados (mdp)	1.7	2.3
Retención de pensiones alimenticias (mdp)	0.0	-
Pago total o parcial a préstamos (personal y/o BCD) (mdp)	0.7	1.0
Pago neto (mdp)	4.9	7.5
Requerimientos de pensiones alimenticias	10	6
Pagos de Marcha	10	2
Liquidaciones en atención al Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Primas de Antigüedad	28	9

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Nota: Lo relacionado a Retención de pensiones alimenticias corresponde a 0.005 mdp y para Pago total o parcial a préstamos (personal y/o BCD) por 0.65 mdp.



VII.2.3. Consultivo y Normativo

Al cierre del año 2022, se revisaron y elaboraron 230 instrumentos jurídicos (contratos y convenios), contra los 362 elaborados correspondientes al año 2021. Es importante precisar que derivado de la publicación de los Decretos por los que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicados el día 2 de junio de 2022 en el Diario Oficial de la Federación, se presentó una reducción del 36.4% en la elaboración de los contratos de servicios diversos.

Esta actividad comprende la revisión del marco normativo aplicable a cada instrumento, de la documentación legal para acreditar la existencia y personalidad de las partes, así como de los requerimientos específicos solicitados para cada instrumento, a fin de determinar su vialidad jurídica, entre otros aspectos.

Cabe mencionar que esta actividad transversal brinda seguridad y certeza jurídica al ejercicio de las atribuciones y funciones sustantivas de todas las áreas integrantes del Instituto

Lo correspondiente al otorgamiento de poderes, en 2022 se elaboraron y protocolizaron ante notario público 19 instrumentos, mientras que en el año 2021 se elaboraron y protocolizaron 21 instrumentos. Esta actividad transversal, es necesaria para brindar seguridad y certeza jurídica a las actuaciones de las y los servidores públicos del Instituto, y les permite ejercer sus atribuciones y facultades conferidas por la normativa vigente, frente a otras autoridades administrativas y jurisdiccionales; así como ante personas físicas y morales. De igual forma, esta actividad permite a las o los prestadores de servicios legales del Instituto apersonarse en los litigios que les son encomendados a lo largo del país.

Por lo que se refiere a las solicitudes de revocación de poderes otorgados, en 2022 se atendieron y tramitaron 4 ante fedatario público, 3 menos que en 2021.

Una vez concluidos los trámites ante notario público, se procedió al registro e inscripción de los poderes y revocaciones correspondientes ante el Registro Público de Organismos Descentralizados (REPODE).

Además, de enero a diciembre de 2022 se recibieron y atendieron 566 consultas, brindándose atención a todas las áreas del Instituto para asesorarles, en el ámbito jurídico, con respecto a los términos y los alcances del marco normativo aplicable o relacionado con atribuciones y funciones de los servidores públicos del Instituto; instrumentos jurídicos (contratos, convenios, poderes); funciones de órganos colegiados, entre otras.

Esta actividad abarcó la asesoría legal para la creación o revisión de normativa interna; la actualización de manuales; la participación como asesores en los procedimientos relacionados con contrataciones públicas de bienes, arrendamientos, servicios y obra pública y la participación en los distintos Comités y Subcomités.



Dentro de la revisión de normativa, con fecha 15 de julio de 2022 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la reforma del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, como parte de la estrategia de actualización normativa; reforma que contribuye a la adecuada distribución de facultades para el logro de los objetivos del Instituto.

Cabe mencionar que la atención de consultas y asesorías es una actividad que fortalece las acciones para la formalización de instrumentos jurídicos y al mismo tiempo impulsa la revisión de procesos y de la normatividad interna.

VII.3. Situación Actual de los Bienes Muebles e Inmuebles

VII.3.1 Bienes Muebles

Al cierre del ejercicio 2022, se tienen registrados en el patrimonio de la Institución 10,070 bienes muebles con un valor de 7.6 mdp.

Valor en libros de los bienes muebles

(Millones de pesos)

Tipo de Activo	2021		2022	
	No. de Bienes	Valor en libros (mdp)	No. de Bienes	Valor en libros (mdp)
Equipo de Transporte	44		44	
Equipo de Cómputo	369		352	
Mobiliario	9,007	11.3	9,674	
Equipo de Oficina	0			7.6
Maquinaria y Equipo	0	11.3		
Total	9,420		10,070	7.6

Fuente: Subdirección General de Administración

Cabe señalar que, durante el ejercicio 2022, se incluyó en el Programa Anual de Disposición Final de Bienes Muebles, lo siguiente:

- 245 bienes que, por su uso y condiciones físicas, ya no son útiles para el Instituto.
- 355 bienes que son funcionales, pero que el Instituto ya no los requiere para el servicio.

VII.3.2 Bienes Inmuebles

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 31 de diciembre de 2022, el Instituto tiene registrados los inmuebles propios, en arrendamiento o bajo otras figuras de ocupación.



Así que, al cierre de 2022, el Instituto cuenta con un patrimonio de 10 inmuebles con un valor original de 91.9 mdp y un valor en libros a esa fecha de 179.8 mdp., al mismo periodo de 2021, se contaba con igual número de inmuebles, con un valor en libros de 183.0 mdp.

Inmuebles propios ocupados por el Instituto FONACOT		
Uso	2021	2022
Edificio Oficinas Centrales	1	1
Dirección de Plaza	1	1
Almacén de bienes de baja	1	1
Casa	1	1
Terrenos sin construcción	2	2
Inmueble desocupado	4	4
Total	10	10

Fuente: Subdirección General de Administración

En cuanto a los inmuebles arrendados, suman 8,719.44 metros cuadrados para la operación de 80 sucursales al cierre del año 2022, cifra que comparada con el cierre del ejercicio 2021, en la cual se reportaron 81 inmuebles en arrendamiento, tuvo una reducción por la desocupación del inmueble de la Representación de Ensenada, sucursal que fue reubicada al Palacio Federal de Ensenada catalogado como inmueble Federal compartido con el Instituto de Administración de Avalúos de Bienes Nacionales.

Se realizaron 63 renovaciones de instrumentos jurídicos, de los cuales 34 arrendamientos no tuvieron incremento al importe de renta, esto derivado de las negociaciones realizadas con diversos arrendadores.

Por otro lado, 29 renovaciones se gestionaron con incremento de renta, a diferencia de 2021, en donde se realizaron 10 renovaciones de arrendamiento con incremento. Lo anterior derivado de que dichas renovaciones provienen de contratos anteriores donde no se realizó ningún ajuste de renta y, dada la inflación de este año, los arrendadores ajustaron sus pretensiones. El resto de los contratos de arrendamiento fenecen en el transcurso del ejercicio fiscal 2023.

Las contrataciones citadas se realizaron en apego al Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la APF, bajo los criterios que en el mismo se indican, así como, en el marco de las disposiciones establecidas en la Ley General de Bienes Nacionales, el Acuerdo por el que se fija el importe máximo de rentas por zonas y tipos de inmuebles, a que se refiere el artículo 146 de la Ley General de Bienes Nacionales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre de 2021, y en apego a las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales



y Servicios Generales, publicadas en el Diario Oficial de la Federación de fecha 16 de julio de 2010 y su última modificación publicada en el mismo medio el 5 de abril de 2016.

Inmuebles Arrendados¹¹
(Al 31 de diciembre)

Uso	2021	2022
Edificio Oficinas Plaza de la República	1	1
Direcciones Regionales	4	4
Direcciones Estatales	28	28
Direcciones de Plaza	9	9
Oficinas de Representación	39	38
Total	81	80

Fuente: Subdirección General de Administración

VII.3.2.1. Mantenimiento a Inmuebles

En 2022, se brindó el apoyo solicitado por las áreas sustantivas y adjetivas en materia de mantenimiento, en instalaciones eléctricas, aire acondicionado e infraestructura considerando ahorro energético, sumando 153 órdenes de trabajo por un monto de 0.9 mdp.

VII.4 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Durante el 2022 se realizaron un total de 616 contrataciones por 974.4 mdp a través de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa, ya sea

¹¹ La tabla anterior refleja el número total de inmuebles en materia de arrendamiento, comodato y compartidos para el ejercicio 2022.

El número reflejado en Oficinas de Representación en 2021 fue de 39, sin embargo, al cierre del 2022 se ha reducido a 38 debido a la desocupación del inmueble en arrendamiento de la Representación Ensenada, mismo que paso a formar parte de los Inmuebles Federales Compartidos con el Instituto de Administración de Avalúos y Bienes Nacionales.

Es importante aclarar que la Dirección Estatal de Culiacán, la Representación Coapa y la Representación Playa del Carmen, administrativamente poseen 2 locales cada sucursal y por ende 2 contratos de arrendamiento independientes.

- Dirección Estatal Culiacán, cuenta con dos locales y dos contratos de arrendamiento a pesar de ser considerada una sola sucursal
- Representación Coapa, cuenta con dos locales y dos contratos de arrendamiento a pesar de ser considerada una sola sucursal
- Representación Playa del Carmen, cuenta con dos locales y dos contratos de arrendamiento a pesar de ser considerada una sola sucursal.



por montos de actuación o por artículo 41 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP).

Derivado de ello, se celebraron 576 contratos y 40 pedidos con diversos proveedores y prestadores de servicios.

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Procedimiento	2021		2022	
	Contratos (número)	Importe (mdp)	Contratos (número)	Importe (mdp)
Art 1 de LAASSP	4	4.8	4	18.8
Licitación Pública	14	115.5	14	538.0
Invitación a cuando menos Tres Personas	0	0.0	4	3.1
Adjudicación Directa Art. 42 de LAASSp	23	5.4	43	12.8
Adjudicación Directa Art. 41 Fracciones I y III de LAASSP	86	251	102	247.8
Adjudicaciones con fundamento en el Art. 41 Fracciones VII y XX de LAASSP	392	21.5	449	153.6
Total	519	398	616	974.1

Fuente: Subdirección General de Administración

VII.4.1 Contratos Plurianuales.

Existen 20 contratos de tipo plurianual: Servicio de renovación y actualización de licencia SAS, Servicios de proveeduría de precios actualizados para valuación de valores e instrumentos financieros y motor de cálculo de indicadores financieros, Servicio de canales de atención a clientes FONACOT, Servicio integral de abastecimiento, incluido el mantenimiento de equipos de energía ininterrumpida (UPS) y aires acondicionados, Servicio de consultoría especializada para la implementación y adopción de las normas internacionales de información financiera (IFRS), Servicio integral de renovación de licencia SAP con soporte técnico y mejoramiento evolutivo, Arrendamiento de equipo de cómputo personal y periféricos, Servicio integral de fábrica de software, Arrendamiento de equipo de telefonía IP y videoconferencia, Arrendamiento de equipo para red LAN y WLAN, Servicio para la administración de la plataforma y habilitación de los mecanismos tecnológicos y de información para la analítica institucional, Servicio de soporte tecnológico a la operación, mantenimiento y evolución de las apps móviles, Servicio integral administrado para la actualización de la arquitectura de cómputo de los sistemas sustantivos, Servicios de auditoría, Servicio de internet móvil y Servicio de alertamiento sísmico mediante equipos receptores de radio frecuencia, señal satelital y/o conexión a internet en el edificio Sede Insurgentes y Sede alterna Plaza de la República del Instituto FONACOT.



VII.5. Ejercicio del Presupuesto

VII.5.1. Presupuesto de Gasto Programable

El presupuesto de gasto programable autorizado al Instituto en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio 2022, fue de 2,527.7 mdp. Lo que significó un aumento de 4.3% respecto al año anterior, el cual fue de 2,421.5 mdp.

Con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones de austeridad y disciplina presupuestaria establecidas por la Presidencia de la República, los recursos del programa institucional Créditos a Trabajadores se ejercieron de manera racional, destinados principalmente a la automatización y modernización, mejorando la atención al público, basados en tecnologías de información y comunicación para la originación del crédito, con la implementación de acciones a fin de cumplir con las disposiciones de la CNBV; realizar consultas en las bases de datos para localizar a los trabajadores para la cobranza de sus créditos, el arrendamiento de locales para sucursales, capacitación al personal con enfoque técnico, de atención y servicio al cliente, campañas publicitarias y viáticos.

VII.5.1.1 Presupuesto Modificado del Gasto Programable

El presupuesto fue modificado a 1,751.2 mdp, con el propósito de realizar un ejercicio transparente de los recursos, acorde con las necesidades de las diversas áreas que integran el Instituto. Dicha modificación se afectó mediante reducciones de recursos aplicadas a diversos capítulos de gasto por 776.5 mdp, así como de traspaso compensado de recursos entre capítulos por 11.5 mdp.

El presupuesto original autorizado al capítulo de Servicios Personales fue de 877.5 mdp, sin embargo fue modificado por una reducción de recursos, derivada del cumplimiento para la conversión de plazas de nivel "L" Dirección General Adjunta o equivalente a "M" Dirección de Área o equivalente por un monto de 0.9 mdp, por un traspaso de recursos compensados del capítulo de Servicios Generales por 11.5 mdp, destinados a cubrir el pago obligaciones laborales que están contempladas en el contrato colectivo de trabajo, aplicación de reducción de la vacancia generada en el periodo, por 17.0 mdp y economías por 8.3 mdp; por lo que el presupuesto modificado quedó en 862.8 mdp.

Por lo que se refiere al capítulo de Materiales y Suministros, se autorizó un presupuesto de 24.0 mdp, el cual fue modificado a 11.3 mdp, por una reducción aplicada autorizada por el Consejo Directivo a inicio del ejercicio de 5.2 mdp con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia del gasto público, en cumplimiento a las medidas de austeridad y disciplina presupuestaria y por economías generadas durante el periodo de 7.5 mdp.

En relación al capítulo de Servicios Generales el presupuesto autorizado fue de 1,584.8 mdp, el cual fue modificado por una reducción de 261.4 mdp aplicada por autorización del Consejo Directivo, con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia del gasto público, en cumplimiento a las medidas de austeridad y disciplina presupuestaria, también por un traspaso compensado al capítulo de Servicios Personales de 11.5 mdp para ser frente al pago de prestaciones establecidas en el contrato colectivo y por la aplicación de



economías generadas en el gasto, por 458.3 mdp, por lo que al final del ejercicio el presupuesto modificado para dicho capítulo quedó en 853.6 mdp.

Con relación al capítulo de Otras Erogaciones el presupuesto autorizado fue de 41.4 mdp, el cual se redujo por la aplicación de una reducción autorizada por el Consejo Directivo, con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia del gasto público, en cumplimiento a las medidas de austeridad y disciplina presupuestaria de 8.0 mdp, y por economías generadas al cierre del periodo por 9.9 mdp, para quedar con un presupuesto modificado de 23.5 mdp.

Presupuesto del gasto programable 2022

(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	Presupuesto original	Reducción por Consejo Directivo	Conversión plazas nivel "L"	Presupuesto modificado
1000	Servicios Personales	877.5	0.0	0.9	862.8
2000	Materiales y Suministros	24.0	5.2	0.0	11.3
3000	Servicios Generales	1,584.8	261.4	0.0	853.6
4000	Otras Erogaciones	41.4	8.0	0.0	23.5
Total		2,527.7	274.6	0.9	1,751.2

Fuente: Subdirección General de Administración

VII.5.1.2 Ejercicio Presupuestal

Durante el ejercicio fiscal 2022, el presupuesto modificado de gasto programable del Instituto ascendió a 1,751.2 mdp, el cual se ejerció en un 100%, en función de la operación y las metas del programa institucional "Crédito a Trabajadores".

Ejercicio Presupuestal 2002

(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	Presupuesto	Gasto enero-diciembre
1000	Servicios Personales	862.8	862.8
2000	Materiales y Suministros	11.3	11.3
3000	Servicios Generales	853.6	853.6
4000	Otras Erogaciones	23.5	23.5
Total Gasto Corriente		1751.2	1751.2

Fuente: Subdirección General de Administración

El gasto ejercido durante 2022 fue por un monto de 1,751.2 mdp, que en comparación a lo ejercido en 2021 por un monto de 1,819.4 mdp, lo que representó una disminución de 3.9% con relación al ejercicio inmediato anterior a nivel total. El capítulo 1000 Servicios personales tuvo un gasto de 862.8 mdp, con un avance del 100% al finalizar el ejercicio, el cual comprende las remuneraciones con base en la estructura organizacional y en los



tabuladores autorizados, estímulos al personal operativo por desempeño y productividad, prestaciones de seguridad social e impuestos.

Por otro lado, en el capítulo 3000 Servicios Generales el presupuesto ejercido fue de 853.6 mdp, y representó un avance del 100% con respecto al presupuesto modificado. El presupuesto fue ejercido principalmente en los servicios que dan soporte directo a los procesos sustantivos del Crédito a Trabajadores, tales como los servicios de desarrollo e infraestructura informática, servicios de operación del crédito, Publicidad, entre otros.

Comparativo del gasto ejercido 2022 vs 2021
(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	2021	2022	Variación (%)
1000	Servicios Personales	790.0	862.8	72.8%
2000	Materiales y Suministros	11.9	11.3	-0.6%
3000	Servicios Generales	990.2	853.6	-136.6%
4000	Otras Erogaciones	27.3	23.5	-3.8%
Total Gasto Corriente		1,819.4	1,751.2	-68.2

Fuente: Subdirección General de Administración

VII.6. Tecnologías de la Información.

VII.6.1 Infraestructura Tecnológica

Durante el periodo del presente informe, el Instituto implementó mejoras en las áreas enunciadas a continuación:

- **Mesa de Servicio.** En el mes de mayo el Instituto llevó a cabo el reforzamiento del funcionamiento de la mesa, contratando más personal, teniendo a nueve personas atendiendo y un supervisor. Esto redundó en una mejor percepción de los usuarios que reportan incidentes en las diferentes unidades organizativas del Instituto y mejor control e información estadística de fallas y requerimientos.
- **Equipo de Impresión.** Se dio continuidad del servicio, con la finalidad de mantener operando todas las actividades de impresión, fotocopiado y digitalización, logrando así, contribuir con los trabajadores del país colocando créditos entre ellos. Además de tener tiempo para la preparación de una licitación nacional para la celebración de un contrato plurianual de estos servicios.
- **Equipo de Cómputo.** Se lograron convenios modificatorios del servicio, con la finalidad de mantener operando todas las actividades de equipo de cómputo que usan el personal del Instituto. Esto contribuye a lograr un contrato plurianual de arrendamiento de equipo de cómputo y periféricos. Obteniendo equipos de última generación, asegurando servicio para ellos durante la vigencia del contrato, disminuyendo el número de fallas o mantenimientos correctivos. Con esto se refuerza tecnológicamente la Misión del Instituto.



- Servicio de internet móvil de banda ancha móvil. En el mes de agosto de 2022 se dio continuidad al servicio evitando restringir o disminuir las promociones en Centros de Trabajo, contribuyendo a dar movilidad al personal involucrado en el Plan de Continuidad de Negocio y mantener la conexión con la red del Instituto en caso de fallas.
- Con la renovación del Servicio Telefónico IP que se implementó durante el cuarto trimestre de 2022, se obtuvo la comunicación de llamadas entre las oficinas de FONACOT, permitiendo la consulta y verificación de forma directa entre las áreas y los usuarios utilizando equipos nuevos y de última generación.
- Durante el cuarto trimestre del 2022 se inició con la implementación del Servicio de equipos de LAN, para lograr la interconexión de los equipos de cómputo e impresión de cada una de las localidades y brindar el acceso a la Red del Instituto contribuyendo a la comunicación hacia los sitios principales y Centro de Datos FONACOT renovando los equipos con mayor capacidad.

VII.6.2 Tecnologías de la Información y la Comunicación

Durante el 2022, se logró la implementación de diversos proyectos para la mejora tecnológica, como son:

- Servicio Integral de Renovación de Licencia SAP con soporte técnico y mejoramiento evolutivo. Con la finalidad de brindar un servicio de licenciamiento, soporte y mejoras evolutivas para la realización y ejecución de las tareas y actividades sustantivas de diversas áreas del Instituto, así como para la resolución de necesidades operativas del día a día con el uso de la herramienta tecnológica SAP.
- Servicio Integral del Fabrica de Software. El cual contribuye a la atención de las tareas de Soporte Técnico a los aplicativos del Instituto, así como mejoras evolutivas y desarrollo de sistemas que coadyuven a dar cumplimiento a las Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.
- Renovación y Actualización de licencias SAS para el Instituto FONACOT. Con el objetivo de brindar continuidad a la utilización en la solución integral de inteligencia de negocios y administración de riesgos, y así dar continuidad al cumplimiento de las Disposiciones de carácter general aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, con el uso del licenciamiento de la herramienta tecnológica SAS.
- Administración de la Plataforma y Habilitación de los Mecanismos Tecnológicos y de Información para la Analítica Institucional. Enfocado a brindar soporte técnico a las áreas de negocio que hacen uso de la explotación de datos para las tareas de inteligencia de negocios y administración de riesgos, así como mantener en situación operativa dicha plataforma y llevar a cabo la habilitación de mecanismos tecnológicos y de información en la plataforma de Riesgos Institucional.

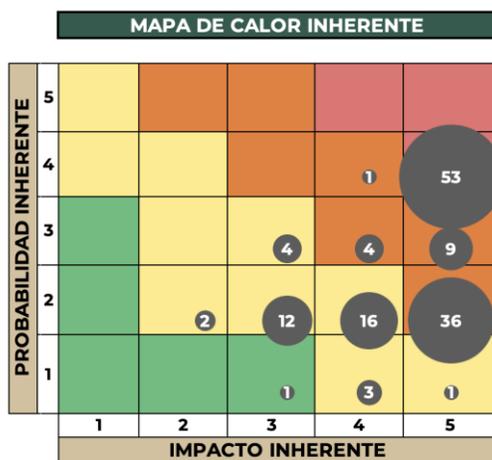
Adicionalmente, a través de la continuidad del servicio Adquisición de Productos de Licenciamiento Microsoft Bajo un Esquema de Suscripción de Derechos de Uso, se lograron migrar 1,200 buzones de correo electrónico de la plataforma anterior, al servicio de la nube de Microsoft, con lo cual se tuvo un beneficio tecnológico y económico para el Instituto, como el uso de Office 365, *OneDrive*, Plataforma *Teams*, solo por mencionar las más importantes y de mayor uso.

VII.7. Seguridad de la Información

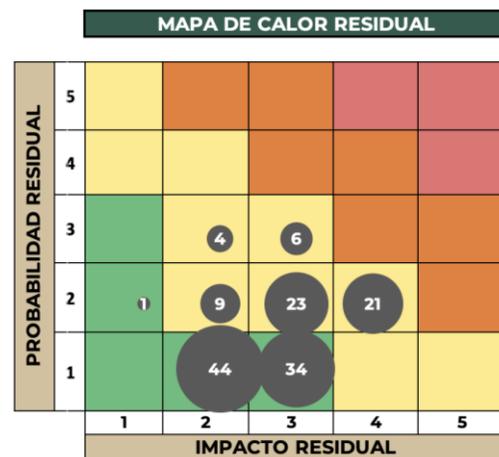
Durante el año 2022, el Instituto mantuvo el monitoreo constante con las herramientas tecnológicas de Ciberseguridad implementadas para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información Institucionales contra las amenazas latentes o existentes.

En el Instituto se aprobó y publicó en la Normateca Institucional, el Marco de Gestión de Seguridad de la Información alineado a la Política de Seguridad de la Información del Instituto, donde se procuran los máximos niveles de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información generada, recibida, procesada, almacenada y compartida por el Instituto, el MGSi contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, de TIC, regulatorios, organizacionales, operativos y de cultura de la seguridad de la información para dar cumplimiento a lo establecido en el ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal, publicado en D.O.F el 06 de septiembre de 2021.

Como parte de las actividades del Marco de Gestión de Seguridad de la Información y para dar cumplimiento al ACUERDO antes mencionado; se llevó a cabo un Análisis de Riesgo Tecnológico, identificando los Riesgos Inherentes (sin considerar los Controles de Seguridad implementados en el Instituto) y los Riesgos Residuales (donde se incluyen los Controles de Seguridad Implementados en el Instituto), los resultados se aprecian en las siguientes imágenes de mapas de calor.



Fuente: Marco de Gestión de Seguridad de la Información



Fuente: Marco de Gestión de Seguridad de la Información



Como se observa en el gráfico anterior existían 53 riesgos tecnológicos ubicados en la zona de calor rojo, catalogados como muy altos y 50 riesgos con diferente nivel de impacto y ocurrencia ubicados en la zona de calor naranja, considerados como altos

Como parte de la implementación y fortalecimiento de Controles de Seguridad de la Información, se mitigaron los riesgos muy altos y altos en su totalidad y como Riesgos Residuales, se detectaron algunos de menor impacto para la continuidad operativa del Instituto.

En comparación con el Análisis de Riesgo Tecnológico que el Instituto realizó en el periodo 2021, donde se observa un total de 279 posibles riesgos; en el periodo que corresponde al 2022 se observa una disminución a un total de 142 posibles riesgos; de los cuales, con la gestión y fortalecimiento de controles de seguridad del Instituto, el impacto disminuye ante exposición de riesgos que pueden impactar la continuidad operativa del Instituto.

Entre las principales metas alcanzadas que permitió fortalecer la seguridad de la tecnología del Instituto destacan las siguientes:

- Aprobación y publicación del Marco de Gestión de Seguridad de la Información.
 - Implementación de la Política General de Seguridad de la Información.
 - Elaboración del análisis de riesgos tecnológicos del Centro de Datos KIO.
 - Implementación del Programa de Gestión de Vulnerabilidades.
 - Implementación de la Política de Respuesta a Incidentes de Seguridad de la Información.
 - Protocolo de Atención al Fraude de Clientes del Instituto FONACOT.
 - Seguimiento del Programa de formación de cultura de Seguridad de la Información.
- Cumplimiento del plan anual de vulnerabilidades y pruebas de penetración 2022.
 - Revisión trimestral de vulnerabilidades de las IP homologadas (públicas) del Instituto.
 - Análisis de las vulnerabilidades y de los aplicativos críticos del Instituto
- Cumplimiento de las políticas de control de acceso de usuarios privilegiados en los servidores en el Centro de Datos principal KIO.



VIII. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Conforme a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, "las Disposiciones", los riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución se clasifican en riesgos cuantificables y riesgos no cuantificables. Los riesgos cuantificables son aquéllos para los cuales es posible conformar bases estadísticas que permitan medir sus pérdidas potenciales, mientras que los no cuantificables son aquellos riesgos derivados de eventos imprevistos, para los cuales no se puede conformar una base estadística que permita medir sus pérdidas potenciales.

VIII.1. Riesgos Cuantificables

Los riesgos cuantificables se dividen en riesgos discretos y riesgos no discretos. En la primera subclasificación se incluyen los riesgos de crédito, liquidez y mercado. Mientras que como riesgos no discretos se consideran los riesgos operativo, tecnológico y legal.

VIII.1.1. Riesgos Discretos

VIII.1.1.1. Riesgo Crédito

La Unidad para la Administración Integral de Riesgos presenta mensualmente al Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) los siguientes análisis para cuantificar el riesgo crédito:

- a) **Análisis de cosechas**, proporciona el porcentaje de capital o número de créditos con cuatro o más atrasos, para un determinado universo de trabajadores. Al cierre de diciembre 2022 se presentan las pérdidas de capital anual, comparado con el cierre de diciembre 2021.



Análisis de Cosechas

Año	2021	2022	Variación
2009	19.3%	19.3%	0.0%
2010	14.7%	14.7%	0.0%
2011	15.0%	15.0%	0.0%
2012	15.4%	15.4%	0.0%
2013	15.3%	15.3%	0.0%
2014	12.5%	12.5%	0.0%
2015	11.5%	11.5%	0.0%
2016	12.9%	12.9%	0.0%
2017	13.6%	13.6%	0.0%
2018	12.9%	12.9%	0.0%
2019	13.0%	13.0%	0.0%
2020	13.4%	14.0%	3.6%
2021	10.9%	13.9%	28.1%

Fuente: Unidad para la Administración Integral de Riesgos

La cosecha de 2021 presentó una variación del 28.1%, debido a que se encuentra aún en proceso de maduración. Para la cosecha del 2020, se obtuvo una variación del 3.6%, esto sucede porque la columna del 2022 tiene 12 meses más de comportamiento, es por ello que el porcentaje es más alto.

- b) **Análisis de la pérdida esperada**, el cual presenta el promedio del porcentaje de reservas; durante el ejercicio 2022 la variación anual del promedio de porcentaje de reservas (pérdida esperada) fue de 12.4%, lo cual se explica, principalmente por una mayor colocación de créditos en el año 2022.
- c) **El valor en Riesgo (VaR, por sus siglas en inglés)** mide la máxima pérdida que podría enfrentar el Instituto bajo condiciones económicas estables, durante un horizonte definido y con un nivel de confianza establecido. El comparativo del promedio de valor en riesgo disminuyó 11.05% en 2022.
- d) **Índice de Concentración.** La métrica utilizada para valorar si un segmento en particular de la cartera consolidada del Instituto presenta niveles elevados de saldo, es el índice de *Herfindahl-Hirschman*, cuyo rango está entre 0 y 10,000. Para el monitoreo del índice se toman en cuenta, la zona geográfica, nivel de riesgo, plazo, grado de riesgo y sector económico.

En este sentido, la concentración promedio por sector económico en 2022 comparado con 2021, incrementó 2.6%. La concentración promedio por región o zona geográfica en 2022 comparado con 2021, aumentó 2.9%. La concentración promedio por nivel de riesgo en 2022 incrementó 3.7% respecto al año anterior, esto se debe al incremento en la cartera clasificada en el nivel de riesgo bajo, cuya asignación proviene del semáforo de riesgos.



Al cierre de 2022 la concentración promedio por grado de riesgo presentó un decremento de 4.2%, comparado con 2021. El grado de riesgo A incrementó 51.4%, con respecto a la concentración reportada al cierre de 2021, mientras que, los grados de riesgo: B, C y D presentan un decremento.

Por lo que se refiere a la concentración promedio por plazo, incrementó 10.4%. Los plazos 24 y 30 meses, son los que mayor concentración registran.

- e) **Índice de Bajas**, indica la proporción de trabajadores que pierden su centro de trabajo entre un periodo y otro. Cabe mencionar que, el porcentaje de bajas semestral para el Apartado A disminuyó de manera global 11.9% y aumentó 8.9% para el Apartado B.

Al respecto, el comparativo de la proporción del saldo asociado a trabajadores que pierden el centro de trabajo, en promedio disminuyó 28.7% en 2022.

A su vez, el comparativo de la proporción de saldo asociado a trabajadores que recuperan el centro de trabajo, en promedio disminuyó 47.6% en 2022.

Indicadores de Crédito (Promedio enero-diciembre)			
Métricas	2021	2022	Var. (p.p)
IMOR	4.8	5.1	0.3
IMORA	13.1	13.2	0.1
Porcentaje de Reservas	8.8	7.7	-1.1
Porcentaje de Reservas Ajustada	16.8	15.6	-1.2
ICOR (Índice de Cobertura)	187.1	15.1	-172.0
Roll Rate (Saldo)	1.6	1.2	-0.4
Índice de Recuperación	91.4	92.0	0.6
Severidad a 12m	43.3	45.9	2.6
Índice de Castigos	0.9	0.8	-0.1

Fuente: Unidad para la Administración Integral de Riesgos



VIII.1.1.2. Riesgo Mercado

Como parte integral de la administración de riesgos se da seguimiento a los análisis de las posiciones sujetas a riesgo de mercado a través del modelo del valor en riesgo de mercado. En 2022, el promedio del valor en riesgo de mercado es de 0.0010227%.

Mediante el Valor en Riesgo ajustado por Liquidez (LVaR) se mide la pérdida máxima que podía incurrir el Instituto por el tiempo que le tomaría liquidar sus posiciones, en caso de que el patrimonio del portafolio institucional tenga que ser utilizado para dar cumplimiento a obligaciones inmediatas.

Para el ejercicio 2022, el LVaR promedio presentó un decremento de 96.1% con respecto al promedio de 2021, derivado de la estrategia de inversión la cual consideró inversiones en reportos, en su mayoría, con plazo de un día.

El coeficiente de Cobertura de Liquidez tiene como objetivo validar que se cuente con Activos Líquidos de Alta Calidad suficientes para superar un periodo de tensión significativo en una ventana de tiempo de un mes. Dado lo anterior, aun cuando el Instituto no cuenta con un mínimo exigible por la entidad que lo regula, se trata de apegar al mínimo exigible establecido para la banca Múltiple, dentro de la Circular Única de Bancos, de esta manera el CCL promedio disminuyó 53.1% en 2022, respecto a 2021.

VIII.1.1.3. Riesgo Liquidez

Mensualmente se analiza e la proyección de los ingresos y egresos esperados para la Institución derivados de su actividad crediticia, monitorea el saldo de los recursos líquidos en la Tesorería y las líneas de fondeo disponibles para soportar la colocación de créditos a corto plazo. De tal suerte, que mediante el Valor en Riesgos ajustados por Liquidez (LVaR) se mide la pérdida máxima que podía incurrir el Instituto por el tiempo que le tomaría liquidar sus posiciones, en caso de que el patrimonio del portafolio institucional tenga que ser utilizado para dar cumplimiento a obligaciones inmediatas.

El LVaR promedio en 2022 presentó un decremento de 96.1% con respecto al promedio obtenido durante 2021, esto se debió a la estrategia de inversión la cual consideró inversiones en reportos, en su mayoría, con plazo de un día.

Por su parte, el coeficiente de Cobertura de Liquidez (CCL) tiene como objetivo validar que se cuente con Activos Líquidos de Alta Calidad suficientes para superar un periodo de tensión significativo en una ventana de tiempo de un mes, considerando un estrés en las entradas. Para 2022, el CCL promedio disminuyó 53.1%, respecto a 2021.

VIII.1.1.3.1 Brechas de liquidez

Durante 2022 no se registran brechas acumuladas negativas.



VIII.1.2. Riesgos No Discrecionales

Los riesgos no discrecionales tal y como los define las Disposiciones son aquellos resultantes de la realización de sus actividades, pero que no son producto de la toma de una posición de riesgo, tales como el riesgo operacional, que se define como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos y eventos externos y comprende, entre otros, al riesgo tecnológico y al riesgo legal.

Al cierre de 2022, se reportaron trimestralmente los indicadores de los procesos sustantivos, adjetivos y tecnológicos al Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR).

VIII.1.2.1. Riesgo Legal

En materia de riesgo legal, durante el ejercicio 2022 se trabajó con la Metodología para la Estimación de Pérdidas Potenciales por Riesgo Legal. En cumplimiento al artículo 79, inciso c), numeral II, de las Disposiciones de la CNBV, se presentaron los resultados trimestralmente al CAIR en 2022.

Asimismo, durante este periodo se dio cumplimiento de forma trimestral a las disposiciones de la CNBV, presentando el reporte R-16 serie B-1621 (Portafolio Global de Juicios), a la propia Comisión a través del portal SITI. En dicho documento se reportó el estatus procesal en el que se encuentran los juicios promovidos por el Instituto, como son los casos pendientes de resolución, los resueltos, resoluciones desfavorables o casos resueltos por arreglo entre las partes, así como sus correspondientes importes al cierre de cada trimestre.

VIII.1.2.2. Riesgo Tecnológico

En cumplimiento al artículo 79, numeral II, inciso b), último párrafo de las Disposiciones de la CNBV, el cual establece que los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán evaluar las circunstancias que en materia de riesgo tecnológico pudieran influir en su operación ordinaria, las cuales se sujetarán a vigilancia permanente a fin de verificar el desempeño del proceso de Administración Integral de Riesgos.

En este sentido se establecieron los Niveles de Tolerancia al Riesgo Tecnológico, a los cuales se les dio monitoreo mensual durante el año 2022, a partir de las métricas (KRI) definidas.



Métricas de los niveles de tolerancia

Métrica	dic-21	dic-22	Variación %	Nivel de Tolerancia
Equipos de la Infraestructura Tecnológica de los que se gestiona su configuración de seguridad. (KRI0003)	97.0%	100.0%	3.0%	>= 85.0%
Usuarios con roles y perfiles inadecuados. (KRI0005)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0%
Incidentes de seguridad de la información en general (KRI0007)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 2.0
Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)	25.0%	25.0%	0.0%	<= 2.0%
Vulnerabilidades críticas pendientes de corregir detectadas en las pruebas de hackeo ético. (KRI0011)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0
Indisponibilidad de los sistemas de TI. (KRI0012)	0.0%	0.0%	0.0%	" = 0.0%
Incidentes críticos y de alta prioridad en ambientes productivos. (KRI0014)	0.0%	0.0%	0.0%	" = 0.0%
Componentes de la infraestructura tecnológica expuestos a internet sin pruebas de hackeo ético y/o análisis de vulnerabilidades. (KRI0015)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0%
Vulnerabilidades críticas pendientes de corregir detectadas en los análisis de vulnerabilidades. (KRI0016)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0
Servidores sin solución antimalware (KRI0019)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 3.0%
Servidores con firmas de antimalware desactualizadas. (KRI0020)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 3.0%
Equipos de cómputo sin solución antimalware (KRI0021)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 4.0%
Equipos de cómputo con firmas de antimalware desactualizadas. (KRI0022)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 4.0%
Incidentes de seguridad atribuidos a personal de proveedores (terceros) (KRI0023)	0.0%	0.0%	0.0%	" = 0.0%
Servidores con versiones de sistema operativo obsoletas. (KRI0024)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 5.0%
Data base managers (DBM) con versiones de tecnología obsoletas o no soportadas. (KRI0026)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 5.0%
Aplicaciones obsoletas o no soportadas. (KRI0027)	25.0%	25.0%	0.0%	<= 2.0%
Servidores Windows y UNIX/Linux sin cobertura de parches de seguridad. (KRI0028)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 2.0%
Equipos de cómputo sin cobertura de parches de seguridad. (KRI0029)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0%
Data base managers (DBM) sin cobertura de parches de seguridad. (KRI0030)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 2.0%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos



Los resultados entre los periodos de diciembre de 2021 y 2022, muestran que la mayoría de los indicadores se ubicaron dentro los Niveles de Tolerancia permisibles, y no mostraron variaciones en la mayoría de los indicadores, salvo una mejora de 3.0% en la métrica de “Equipos de la Infraestructura Tecnológica de los que se gestiona su configuración de seguridad. (KRI0003)”.

VIII.2. Riesgos No Cuantificables

De conformidad con el artículo 59 de las Disposiciones de la CNBV, existe una clasificación para los riesgos no cuantificables. Estos se definen como aquellos derivados de eventos imprevistos para los cuales no se puede conformar una base estadística que permita medir las pérdidas potenciales.

En este sentido, el Instituto mantuvo el seguimiento del número de expedientes que se reciben a través de CONDUSEF mensualmente, observando una disminución del 29.5% en el total de quejas recibidas por dicha instancia durante el 2022.

VIII.3. Mapa de Riesgos

Durante el 2022, se realizaron las actividades para dar cumplimiento al acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno emitido por la (SFP) y en seguimiento al Mapa, Matriz de Riesgos y PTAR 2022, se integró la siguiente información en el Reporte de Avances Trimestral y fue registrada en el Sistema de la Secretaría de la Función Pública (SICOIN), adicionalmente fue entregada al área del Órgano Interno de Control del Instituto.

Proceso de Administración de Riesgos 2022			
Periodo	Acciones de Control	Acciones Concluidas	% de Cumplimiento
1 T	54	1	1.9%
2 T	54	5	9.3%
3 T	54	8	14.8%
4 T	54	53	98.2%

Fuente: Dirección de Riesgos No Discrecionales



IX. EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL

IX.1. Auditoría de Calidad

Con el objetivo de dar cumplimiento al Programa Anual de Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), durante el año 2022 se realizaron dos auditorías internas de calidad de manera presencial y vía remota, en donde se auditaron 11 direcciones estatales y de plaza, 11 representaciones y 5 direcciones de área pertenecientes a oficinas centrales; y como resultado de las auditorías internas de calidad, se detectaron 10 no conformidades y 11 oportunidades de mejora.

Comparativo de hallazgos		
Tipo	2021	2022
No Conformidades	3	10
Observaciones	6	0
Recomendaciones	14	11
Total	23	21

Fuente: Dirección de Planeación y Evaluación

IX.1.2. Auditoría de Calidad Externa

En relación a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Instituto, se llevó a cabo la auditoría externa de calidad denominada de vigilancia, del 11 al 15 de julio del 2022, a través del equipo de auditores externos designados por el organismo certificador adjudicado IQS Corporation S.A. de C.V. (IQS); y que tuvo por objeto verificar el grado de cumplimiento del SGC del Instituto y así lograr mantener la certificación de conformidad con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015, con alcance al “Proceso de originación y administración del crédito para las personas trabajadoras formales del país”.

Con base en las evidencias de cumplimiento mostradas en el ejercicio de auditoría externa de calidad, el equipo auditor externo recomendó al organismo de certificación IQS que el Instituto mantuviera el certificado bajo la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015, el cual tiene un periodo de validez del 29 de julio del 2021 y hasta el 28 de julio del 2024.

Asimismo, es importante señalar que, en el Informe de Auditoría entregado al Instituto, el organismo certificador IQS emitió 5 oportunidades de mejora, las cuales se comunicaron a las Unidades Administrativas responsables para su análisis y en caso de proceder las atiendan bajo su propia decisión.



IX.2. Auditoría de Control y Vigilancia

IX.2.1. Dirección de Auditoría Interna del Instituto

Durante el año 2022, se realizaron las actividades establecidas en el Programa Anual de Trabajo 2022, así como las sesiones programadas del Comité de Auditoría, Control y Vigilancia.

En cumplimiento al programa antes señalado, se realizaron las siguientes auditorías en materia de:

- a) **Crédito 01/2022**, se llevó a cabo del 8 de febrero al 1 de abril del 2022, con el objeto verificar que la actividad crediticia se desarrollara en apego a los procedimientos establecidos en el Manual de Crédito y demás normatividad aplicable, revisar la calidad y veracidad de la información emitida por los sistemas de información de crédito, así como comprobar su oportunidad y periodicidad.
- b) **Legal 02/2022**, se llevó a cabo del 19 de abril al 30 de junio del 2022, con el objetivo principal de constatar el cumplimiento de las obligaciones que imponen las leyes, reglamentos, circulares y contratos, a través de una revisión de las operaciones realizadas por la Oficina del Abogado General, así como de los sistemas y procedimientos implementados, la segregación de funciones, objetivos y metas alcanzadas para disminuir el riesgo de tener resoluciones judiciales y administrativas desfavorables o la posible aplicación de multas o sanciones por el incumplimiento al marco regulatorio.
- c) **Control Interno 03/2022**, se llevó a cabo del 13 de junio al 30 de septiembre del 2022, con el objeto de verificar que las políticas y normas establecidas por el Consejo Directivo se aplicaran de manera adecuada, así como, el funcionamiento correcto del Sistema de Control Interno y su consistencia con los objetivos y lineamientos aplicables en dicha materia.
- d) **Administración de Riesgos 04/2022**, se llevó a cabo del 1 de octubre al 30 de diciembre del 2022, con el objeto de verificar que la Administración Integral de Riesgos se desarrollara en apego a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, así como con objetivos, lineamientos y políticas en la materia aprobados por el Consejo Directivo del Instituto FONACOT y determinar la suficiencia, integridad, consistencia y grado de integración de los sistemas de procesamiento de información y para el análisis de riesgos. Así como la consistencia, precisión, integridad, oportunidad y validez de las fuentes de información y bases de datos utilizadas en los modelos de medición.

El Instituto ha realizado acciones para dar atención a las observaciones realizadas por la Dirección de Auditoría, así como el debido cumplimiento de los planes de acción que otorgan las diferentes áreas asignadas a atenderlas. De las 148 observaciones y



recomendaciones, se solventaron 111, y con ello presentando un avance de solventación del 75.0%.

Observaciones Pendientes de Auditorías Realizadas por la Dirección de Auditoría Interna

Auditoría	Total de Observaciones y Recomendaciones	Solventadas	Pendientes	Porcentaje de solventación
Control Interno 03/2018	12	11	1	91.7
Control Interno 03/2019	29	28	1	96.6
Riesgos 04/2019	6	5	1	83.3
Crédito 01/2020	11	7	4	63.6
Legal 02/2020	5	4	1	80
Control Interno 03/2020	16	11	5	68.8
Riesgos 04/2020	9	6	3	66.7
Crédito 01/2021	10	8	2	80
Legal 02/2021	5	4	1	80
Control Interno 03/2021	9	5	4	55.6
Riesgos 04/2021	15	12	3	80
Crédito 01/2022	4	4	0	100
Legal 02/2022	8	4	4	50
Control Interno 03/2022	6	2	4	33.3
Riesgos 04/2022	3	0	3	0
Total	148	111	37	75

Fuente: Dirección de Auditoría Interna

IX.2.2 Instancias Fiscalizadoras

Las observaciones y recomendaciones de auditorías realizadas al Instituto por diversas instancias de fiscalización al cierre del 2022 son:

- a) **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).** Al cierre del 2022, fueron solventadas 22 observaciones y recomendaciones, existían 18 observaciones y recomendaciones en proceso de atención.



Observaciones y Recomendaciones

Concepto	Visita de Inspección Especial 2020	Visita Reforzada Específica 2021	Total
Tipo			
Observaciones	7	7	14
Recomendaciones	10	16	26
Total	17	23	40
Estatus			
Atendidas	8	14	22
Pendientes	9	9	18
Total	17	23	40

Fuente: Dirección de Contraloría Interna

- b) **Órgano Interno de Control (OIC).** Al cierre de 2022 y derivadas de la Visita de Mejora No. 08/2022 se tenían en proceso de atención catorce recomendaciones.

IX.3. Contraloría Interna

De conformidad con el último párrafo del artículo 173 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (Disposiciones) emitidas por la CNBV, durante el ejercicio 2022 se realizaron diversas actividades con el proposito de fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional.

- a) **Supervisión y Análisis a los Mecanismos de Control.** Durante 2022, se llevaron a cabo cuatro supervisiones y análisis a los mecanismos de control, teniendo como resultado 15 recomendaciones enfocadas en la mejora de los procesos del Instituto FONACOT. Las supervisiones fueron dirigidas a los siguientes procesos: devolución de prima y/o aportación no devengada del fondo de protección de pagos; aplicación del producto 55 generado en la administración del crédito; seguridad de la información y de administración de recursos humanos.
- b) **Seguimiento a las Recomendaciones Derivadas de las Supervisiones y Análisis a los Mecanismos de Control.** Se han atendido 10, quedando 19 en proceso de atención.



Recomendaciones y Mecanismos de Control

Supervisión realizada	Atendidas en 2022	En proceso de atención
Consultivo y Normativo, Contencioso y Asuntos Laborales	0	5
Desarrollo de Negocios y Productos	3	0
Riesgos No Discrecionales	0	1
Buró de Crédito	0	2
Administración de Recursos Humanos	0	2
Conciliación de la Información del Fondo de Protección de Pagos	0	2
Administración y Operación del Programa Crédito Apoyo Diez Mil y Plan de Alivio a los Acreditados por la Contingencia Sanitaria COVID-19	1	0
Apertura, Reubicación, Cierre y Cambio de Imagen de las DEPyR del Instituto FONACOT	0	2
Cobranza Extrajudicial a Acreditados Morosos	0	1
Administración y Gestión de Reembolso a Acreditados	3	0
Devolución de Prima y/o Aportación no Devengada del Fondo de Protección de Pagos	0	1
Aplicación del Producto 55, Generado en la Administración de Crédito	0	1
Seguridad de la Información	3	2
Total	10	19

Fuente: Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación.

- c) Verificación de la Conciliación de la Información.** Se verificó la razonabilidad de la información correspondiente al cierre de los meses de enero a diciembre del 2022, referente a la conciliación de saldos de cartera, así como de la conciliación de cifras del fondo de protección de pagos. Lo anterior, con la finalidad de asegurarse que la cifras presentadas sean razonables.
- d) Monitoreo de Controles en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR), así como en las Direcciones de Área.** Durante el ejercicio 2022, el Monitoreo de Controles, se llevó a cabo de manera virtual, con los siguientes resultados:



Monitoreo

Oficina FONACOT	Situaciones Detectadas		Status	
	Desviación de control	Recomendación	En proceso	Atendidas
Colima	0	1	0	1
Querétaro	2	1	0	3
San Juan del Río	1	1	0	2
Oaxaca	1	2	0	3
Salina Cruz	0	3	0	3
Chihuahua	3	3	0	6
Cd. Juárez	0	0	0	0
Pachuca	1	2	0	3
Tizayuca	0	0	0	0
León	3	1	0	4
Celaya	2	1	0	3
Irapuato	0	0	0	0
Puebla	6	0	0	6
Tlaxcala	1	0	0	1
Tehuacán	0	0	0	0
Culiacán	2	0	0	2
Mazatlán	2	0	0	2
Mochis	2	1	0	3
Cuernavaca	5	0	0	5
Cuautla	1	0	0	1
Acapulco	4	1	0	5
Morelia	2	2	0	4
Uruapan	0	0	0	0
Zamora	0	0	0	0
Villahermosa	2	0	2	0
Coatzacoalcos	1	0	1	0
Cd. del Carmen	1	0	1	0
Tampico	3	1	4	0
Cd. Victoria	1	0	1	0
Matamoros	1	1	2	0
Total	47	21	11	57

Fuente: Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación.

Adicionalmente, derivado del Monitoreo de controles en las DEPyR, se detectaron algunos hallazgos que en su mayoría, fueron atendidos por las diferentes Direcciones de Área:

e) Revisión de Documentos Normativos Internos. De manera conjunta con las unidades administrativas, previo a la presentación ante los Comités correspondientes se llevó a cabo la revisión de la normatividad interna de 40 documentos, entre los cuales destacan los siguientes:

- Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT.
- Manual de Crédito del Instituto FONACOT.
- Procedimientos Específicos de Promoción de Crédito del Instituto FONACOT.
- Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.



- Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT.
- Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT.
- Manual de Calidad del Instituto FONACOT.
- Reglas de Operación del Comité de Crédito del Instituto FONACOT.
- Manual de Organización Específico de las Direcciones de Auditoría Interna, Riesgos Discrecionales, Riesgos no Discrecionales, Análisis y Administración del Crédito.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Direcciones de Auditoría Interna, Riesgos Discrecionales, Riesgos no Discrecionales, Análisis y Administración del Crédito-
- Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT.
- Guía Técnica para la Actualización del Manual de Crédito del Instituto FONACOT y sus Procedimientos Específicos.

f) Registro Permanente de los Objetivos del SICOI y de los Documentos Relevantes para la Operación del Instituto FONACOT. Con fundamento en el artículo 163 fracción I de las Disposiciones, se informó la actualización de los siguientes documentos relevantes para la operación:

- Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT.
- Manual de Crédito del Instituto FONACOT(MA09.31).
- Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT (PR25.06).
- Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT (PR26.06).
- Procedimientos Específicos de Promoción del Instituto FONACOT (PR28.01).
- Plan de Continuidad de Negocios del Instituto FONACOT (PCN07).
- Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT (MA25.04).
- Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT (MA26.00).
- Lineamientos, Políticas y Mecanismos de Control que establecen los términos y Condiciones que los sujetos obligados deberán considerar al Realizar Operaciones con Valores del Instituto FONACOT (LI02.01).
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Contraloría Interna del Instituto FONACOT (MPP10.02).
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Comunicación Institucional (MPP04.02).

g) Atención a Requerimientos de Información por parte de la CNBV. Con relación a la Visita de Inspección Especial realizada en 2020, de la cuál derivaron 17 observaciones y recomendaciones, se informa que al cierre de diciembre 2022, se tiene un avance del 47% al haberse atendido 8 de ellas y 9 se encuentran en proceso de atención.

Respecto a la Vigilancia Reforzada Específica llevada a cabo en el 2021, se informa que derivaron 23 observaciones y recomendaciones, de las cuales al cierre de diciembre 2022, se tiene un avance del 65%, de las cuales 15 se encuentran atendidas y 8 están en proceso de atención.



X. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

X.1. Evolución del Gasto Programable

X.1.1 Gasto Corriente

El presupuesto aprobado por 2,527.7 mdp, fue modificado con la aplicación de adecuaciones a 1,751.2 mdp, del cual se ejerció el 100%; sin embargo, respecto del presupuesto original hubo economías que presentaron una mejora a los balances financieros del flujo de efectivo, sin que éstas afectaran en los servicios que soportan los procesos sustantivos del otorgamiento de crédito y cobranza y el desempeño para alcanzar las metas y objetivos del ejercicio 2022.

X.1.2 Gasto de Capital

La inversión financiera presentó un avance de 113.6% para el ejercicio 2022, el comportamiento de la meta alcanzada en el periodo se deriva de la continuidad de ofertar las mejores condiciones de crédito y tasas de interés más bajas del mercado con la finalidad de beneficiar a las personas trabajadoras formales del país y sus familias, a partir de la gestión institucional con austeridad, honradez, eficacia y transparencia.

Evolución del Gasto Programable

Concepto	Presupuesto Anual			Variación Ejercido/ Programado		Semáforo		Avance en % contra Modificado (6)=(3)/(2)
	Original	Modificado	Ejercido	Absoluta	Relativa	Menor	Mayor	
	(1)	(2)	(3)	(4)=(3)-(2)	(5)=(4)/(2)	Gasto	Gasto	
I. Gasto Corriente	2,527.7	1,751.2	1,751.2	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Servicios Personales	877.5	862.8	862.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Materiales y Suministros	24.0	11.3	11.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Servicios Generales	1,584.80	853.6	853.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Otras Erogaciones	41.4	23.5	23.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
II. Gasto de Capital	28,054.0	28,054.0	31,870.5	3,816.5	0.0	13.6	0.0	113.6
Inversión Financiera	28,054.0	28,054.0	31,870.5	3,816.5	0.0	13.6	0.0	113.6
IV. Total del Gasto	30,581.7	29,805.2	33,621.7	0.0	0.0	12.8	0.0	112.8

Fuente: Subdirección General de Administración

X.2. Avance del Gasto Público por Programa Presupuestario

Los recursos presupuestarios fueron ejercidos prioritariamente en el programa E009 Crédito a trabajadores y representaron el 89.8 % del gasto total, en tanto que el resto de los recursos se ejercieron en los programas de Apoyo Administrativo, a la Función Pública y Buen Gobierno, Fideicomisos de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad y de Pensiones.



Gasto Público por Programa Presupuestario 2022

AI	PP*	Apertura programática (Denominación de los programas)	Presupuesto del periodo	Gasto corriente		Gasto de capital		Gasto total		Variación		Semáforo	
				Programado	Ejercido	Programado	Ejercido	Programado	Ejercido	Absoluta	Relativa	Menor gasto	Mayor gasto
009	E009	Créditos a trabajadores	2,352.5	1,573.2	1,573.2	0.0	0.0	1,573.2	1,573.2	0.0	0.0%	0.0%	0.0%
002	M001	Actividades de apoyo administrativo	120.8	119.6	119.6	0.0	0.0	119.6	119.6	0.0	0.0%	0.0%	0.0%
001	O001	Actividades de apoyo a la Función Pública y buen gobierno	33.6	37.5	37.5	0.0	0.0	37.5	37.5	0.0	0.0%	0.0%	0.0%
009	R002	Fideicomiso de inversión y administración de	2.8	2.8	2.8	0.0	0.0	2.8	2.8	0.0	0.0%	0.0%	0.0%
009	R003	Fideicomiso de administración e inversión para	18.1	18.1	18.1	0.0	0.0	18.1	18.1	0.0	0.0%	0.0%	0.0%
		T o t a l	2,527.8	1,751.2	1,751.2	0.0	0.0	1,751.2	1,751.2	0.0	0.0%	0.0%	0.0%
		Total programa presupuestario "E" (Prestación de servicios públicos)	2,352.5	1,573.2	1,573.2	0.0	0.0	1,573.2	1,573.2	0.0	0.0%	0.0%	0.0%
		% TPP** "E" vs Total	93.1	89.8	89.8	0.0	0.0	89.8	89.8	0.0	0.0%	0.0%	0.0%

Fuente: Subdirección General de Administración

X.3. Avance del Gasto por Programa Presupuestario y Cumplimiento de Metas de los Indicadores para Resultados (MIR)

Del análisis realizado a la Matriz de Indicadores para Resultados durante el ejercicio 2022, se desprende que 1,334,606 trabajadores dispusieron de 31,871.0 mdp, en beneficio de 4,804,582 personas incluido el trabajador y su familia.



**Indicadores de Desempeño del Programa Presupuestario
E009 Créditos a trabajadores**

Nivel	Tipo	Nombre	Indicador			Meta			
			Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Planeada	Realizada	Avance (%)	Semáforo (%)
Fin	Relativo	Personas beneficiadas por el crédito FONACOT	Avance mensual de personas beneficiadas	Persona	Anual	5,066,796	4,804,582	94.8	94.8
Propósito	Absoluto	Trabajadores con Crédito	Todos los trabajadores formales mayores de 18 años, afiliados a algún sistema de seguridad social oficial e incorporado al Instituto FONACOT son candidatos a ser sujetos de crédito.	Trabajador	Anual	1,404,444	1,334,606	94.8	94.8
Componente	Absoluto	Importe de Créditos Ejercidos	Importe de crédito otorgado a trabajadores para mejorar su calidad de vida y la de sus familias mediante la adquisición de bienes de consumo duraderos	Millones de pesos	Anual	28,054	31,871	113.6	113.6
Actividad	Absoluto	Nuevos Trabajadores con crédito	Registro de nuevos trabajadores	Trabajador	Anual	407,434	398,247	97.7	97.7

Fuente: Subdirección General de Administración



XI. CONCLUSIONES

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores cumple con su mandato de Ley al promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios. Asimismo, el Instituto actúa bajo criterios que favorecen el desarrollo social y las condiciones de vida de las personas trabajadoras y de sus familias.

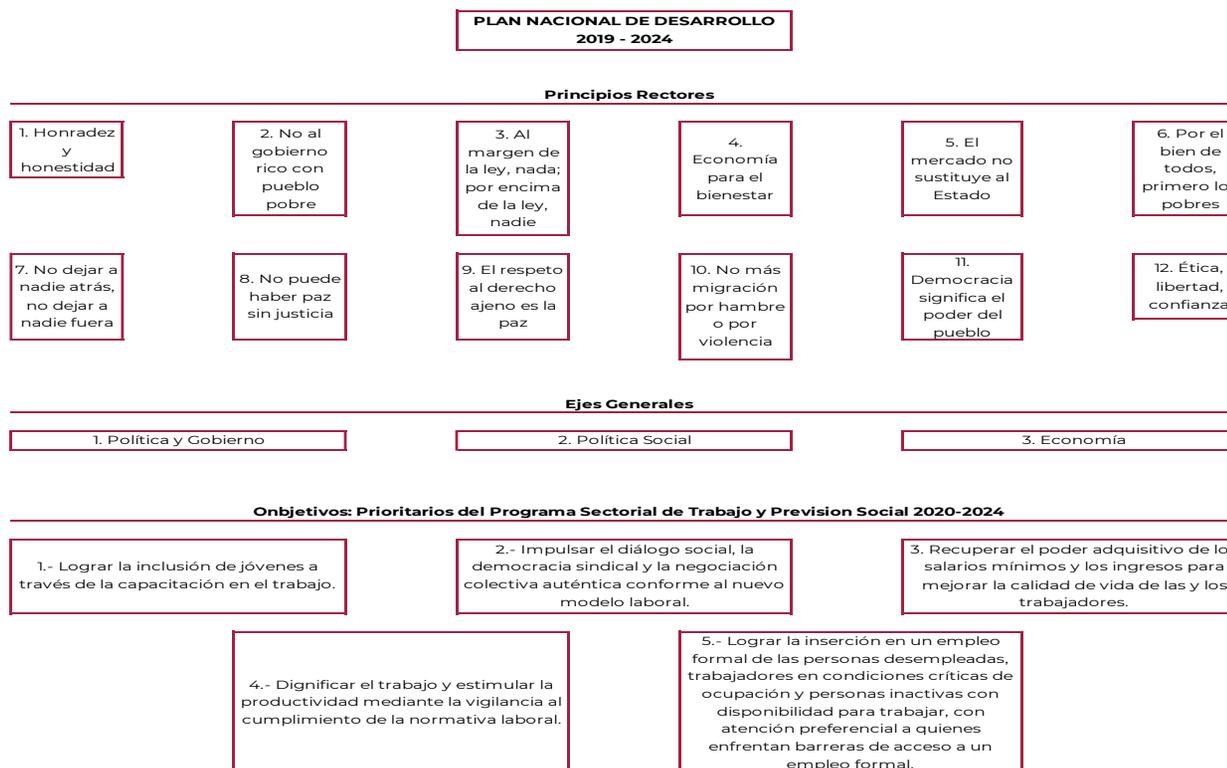
El Instituto FONACOT refrenda su compromiso con las personas trabajadores en México, trabajando continuamente ajustando su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua, quedando sujeto, entre otras, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Es importante señalar, como parte de su fortalecimiento institucional, el INFONACOT ha llevado a cabo acciones para ofrecer un mejor servicio a sus acreditados, a través de la constante capacitación de su plantilla, la mejora continua en la calidad de sus procesos y en el cumplimiento a la normatividad aplicable.

El Informe de Autoevaluación de Gestión presentado, incluye las principales gestiones llevadas a cabo por cada una de las áreas que integran a la Institución, durante el ejercicio 2022.

XII. ANEXOS.

Anexo 1: Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT (1/2)





Anexo I: Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT (2/2)

Estrategias Prioritarias del Sector

3.2. Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias.

Acciones Puntuales

3.2.1 Impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, para ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

3.2.2 Promover mejoras en las condiciones de otorgamiento del crédito, en la diversificación de fuentes de financiamiento y en la recuperación de cartera, que garanticen la sustentabilidad financiera del INFONACOT y permita el incremento del monto de financiamiento otorgado a las personas trabajadoras.

3.2.3 Implementar mejoras tecnológicas en procesos operativos del INFONACOT para mejorar la atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo; y capacitar a sus recursos humanos en temas referentes a igualdad y no discriminación para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.

3.2.4 Dar continuidad y fortalecer iniciativas de financiamiento aprobadas para mujeres trabajadoras y personas trabajadoras damnificadas por desastres naturales, así como generar iniciativas que permitan diseñar créditos preferenciales para otros segmentos específicos de personas trabajadoras formales.



Anexo 2: Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT

Objetivo prioritario 1.- Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.

Estrategia prioritaria 1.1. Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento.

Acción puntual

Acción 1.1.1 Impulsar el otorgamiento de crédito mediante la gestión eficiente de los procedimientos en las sucursales del Instituto a nivel nacional.

Acción 1.1.2 Fomentar de manera focalizada, el crédito entre las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados que cumplen los requisitos, las cuales no conocen los beneficios del financiamiento, y por lo tanto no lo han solicitado con anterioridad.

Estrategia prioritaria 1.2.- Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.

Acción puntual

Acción 1.2.1 Supervisar que las medidas de registro e identificación de trabajadores formales solicitantes del crédito, se ejecuten correctamente, procurando minimizar las posibilidades de suplantación o robo de identidad.

Acción 1.2.2 Garantizar el otorgamiento del crédito por el nivel de descuento indicado por la persona trabajadora y hasta por el monto máximo de descuento permitido por la Ley, como mecanismo de protección de su ingreso.

Acción 1.2.3 Atender a la verificación del nivel de endeudamiento de la persona trabajadora al momento de solicitar el crédito establecida en la normatividad, como una medida de otorgamiento del crédito responsable y para evitarle el sobre endeudamiento, que a su vez fomente la educación financiera en los y las trabajadoras.

Acción 1.2.4 Impulsar acciones para proporcionar información de educación financiera a los y las trabajadoras formales que acuden a las sucursales del Instituto.

Acción 1.2.5 Reducir los gastos de originación para reducir el Costo Anual Total (CAT) que paguen los y las trabajadoras, buscando ser la institución financiera con el CAT más bajo en el mercado de crédito de nómina.



Objetivo prioritario 2.- Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras elegibles para el crédito.

Estrategia prioritaria 2.1.- Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

Acción puntual

Acción 2.1.1 Monitorear que la mayor proporción de centros de trabajo registrados por el Instituto, pasen a estatus de activo de afiliación con apoyo de herramientas digitales para que sus trabajadores tengan acceso al crédito.

Acción 2.1.2 Impulsar la colaboración con cámaras empresariales para fomentar la afiliación de sus agremiados.

Acción 2.1.3 Promover la colaboración con los sindicatos para fomentar la afiliación de los centros de trabajo con los que se encuentren vinculados.

Acción 2.1.4 Fomentar los convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y con los que corresponda, con objeto que las personas trabajadoras al servicio del Estado, tengan acceso al crédito del Instituto.

Acción 2.1.5 Fortalecer las acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas y privadas que permitan agilizar la formalización de los instrumentos jurídicos de colaboración en relación con la afiliación de centros de trabajo, para garantizar el acceso de las personas trabajadoras al crédito.

Estrategia prioritaria 2.2.- Implementar acciones de difusión del derecho al acceso al crédito del Instituto a todos los trabajadores formales, para incrementar el número de personas trabajadoras acreditadas nuevas.

Acción puntual

Acción 2.2.1 Implementar acciones de promoción directa con las personas trabajadoras formales del país, informándoles del crédito del Instituto como su derecho.

Acción 2.2.2 Instrumentar los mecanismos de información masiva respecto al crédito del Instituto, sus ventajas y requisitos.

Acción 2.2.3 Desarrollar mecanismos de información de amplio alcance en relación con la obligatoriedad de la afiliación de los centros de trabajo al Instituto establecido en la Ley.



Objetivo prioritario 3.- Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.

Estrategia prioritaria 3.1.- Fomentar las medidas operativas de racionalidad en la ejecución del gasto para procurar la sustentabilidad presupuestal del Instituto en el mediano y largo plazo, así como mejorar las condiciones de la oferta de los créditos a las personas trabajadoras formales.

Acción puntual

-
- Acción 3.1.1** Fortalecer los procesos de adquisiciones, arrendamientos y servicios con objeto de obtener los requerimientos necesarios para la correcta operación del Instituto en las mejores condiciones de precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, en atención a las medidas de austeridad del gasto.
- Acción 3.1.2** Priorizar la previsión y planeación de las adquisiciones de insumos y servicios para la operación del Instituto, exhortando a las áreas técnicas y requirentes para ello, y con ello maximizar los ahorros y obtener las mejores condiciones.
- Acción 3.1.3** Instrumentar procesos de información presupuestal periódica, que permita el control continuo de los gastos operativos Institucionales, para la oportuna toma de decisiones apegadas a la racionalidad en la ejecución del gasto.

Estrategia prioritaria 3.2.- Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores.

Acción puntual

-
- Acción 3.2.1** Fortalecer la recuperación de las cédulas emitidas a centros de trabajo con trabajadoras y trabajadores acreditados, lo que permita la aplicación de dichos recursos en el otorgamiento de nuevos créditos a personas trabajadoras.
- Acción 3.2.2** Optimizar la administración de cartera de cobranza, con objeto de recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito.
- Acción 3.2.3** Impulsar la afiliación de los centros de trabajo en los cuales se identifiquen personas trabajadoras que presentan adeudo con el Instituto.
- Acción 3.2.4** Continuar el desarrollo y aplicación de los mecanismos de protección de pagos, con objeto de beneficiar a las trabajadoras y trabajadores acreditados que se hallan en situación de desempleo, invalidez, incapacidad permanente total, o bien que han fallecido y, a la vez, proteger al Instituto del efecto de los impagos de los créditos consecuencia de estos infortunio

Estrategia prioritaria 3.3. Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras.

Acción puntual

-
- Acción 3.3.1** Procurar la diversificación de fuentes de financiamiento del Instituto, así como las mejores condiciones de las mismas, con objeto de contar con recursos con menor costo, que permitan mejorar las condiciones del crédito que otorga el Instituto.
- Acción 3.3.2** Generar la información financiera periódica que permita la toma de decisiones oportuna para lograr la rentabilidad que haga factible la operación Institucional, así como los máximos niveles de eficiencia en el uso de los recursos con enfoque en la mejora de las condiciones de los créditos que ofrece el Instituto.
- Acción 3.3.3** Atender la normatividad prudencial en materia administración integral de riesgos, que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto.
- Acción 3.3.4** Mantener actualizada la normatividad interna en materia de crédito, así como las medidas y controles respectivos, para procurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
-



Objetivo prioritario 4.- Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales.

Estrategia prioritaria 4.1.- Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales.

Acción puntual

- 4.1.1** Consolidar la implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones actualizadas, óptimas y seguras, así como desarrollar la infraestructura tecnológica del Instituto, que permitan agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos.
- 4.1.2** Incorporar y promover tecnologías de la información y comunicación seguras, enfocadas en la automatización de los procesos y los canales digitales de atención y trámites de las trabajadoras y los trabajadores solicitantes del crédito del Instituto, con objeto de ampliar la cobertura de atención.
- 4.1.3** Impulsar la revisión constante de los procesos sustantivos y normatividad interna con enfoque en la simplificación de trámites y servicios para la atención de las personas trabajadoras, así como fomentar la mejora continua.
- 4.1.4** Desarrollar los diagnósticos y estudios análisis costo beneficio económico que permitan, mediante la reubicación o apertura de sucursales y puntos de atención del Instituto a nivel nacional, facilitar el acceso o en su caso ampliar la cobertura, del crédito a las trabajadoras y los trabajadores formales.

Estrategia prioritaria 4.2.- Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado

Acción puntual

- 4.2.1** Ejecutar las acciones que se determine para el desarrollo profesional y de competencias laborales específicas, y de enfoque a satisfacción del cliente, de las personas servidoras públicas del Instituto, de las diversas áreas
- 4.2.2** Procurar mantener la plantilla de personal óptima para garantizar la operación de los procesos del Instituto y la atención de las personas trabajadoras que recurren al Instituto para solicitar crédito a nivel nacional
- 4.2.3** Capacitar a las servidoras y servidores públicos del Instituto en temas referentes a igualdad y no discriminación, para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.
- 4.2.4** Promover las acciones entre las personas servidoras públicas del Instituto, que permitan difundir información y orientar en materia de educación financiera a las y los trabajadores formales que atendemos.



Objetivo prioritario 5.- Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales.

Estrategia prioritaria 5.1.- Fomentar la generación de mejoras y propuestas de iniciativas en los programas de crédito para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.

Acción puntual

- 5.1.1** Impulsar las propuestas de mejora a los programas de crédito con enfoque específico tanto a las mujeres trabajadoras, a los jóvenes trabajadores, como en las personas trabajadoras afectadas por desastres naturales, como parte de la fortaleza a los programas de crédito con enfoque de inclusión a todas las poblaciones del país.
- 5.1.2** Desarrollar estudios que permitan genera propuestas de programas de crédito factibles con enfoques y condiciones preferenciales para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.

Anexo 3: Cumplimiento al 31 de diciembre de 2022 de las Líneas de Acción del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024.

Objetivo Prioritario 1. Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.			
Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 1.1 Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los Centros de Trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento.</p>	<p>Acción 1.1.1 Impulsar el otorgamiento de crédito mediante la gestión eficiente de los procedimientos en las sucursales del Instituto a nivel nacional.</p>	<p>En el año 2022, se realizaron campañas para incentivar el crédito FONACOT para que acudan las personas trabajadoras a las sucursales. Esta estrategia se realizó a través del envío de mensajes de texto a celular. En 2022 se enviaron 225,138 mensajes de texto a celular.</p>	<p>DGAC</p>
	<p>Acción 1.1.2 Fomentar de manera focalizada, el crédito entre las personas trabajadoras formales de los Centros de Trabajo afiliados que cumplen los requisitos, las cuales no conocen los beneficios del financiamiento, y por lo tanto no lo han solicitado con anterioridad.</p>	<p>Durante el año 2022 se otorgaron un total de 1.342.619 créditos a personas trabajadoras formales de los Centros de Trabajo afiliados que cumplen los requisitos</p>	<p>DGAC</p>
<p>Estrategia 1.2. Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.</p>	<p>Acción 1.2.1 Supervisar que las medidas de registro e identificación de trabajadores formales solicitantes del crédito, se ejecuten correctamente, procurando minimizar las posibilidades de suplantación o robo de identidad.</p>	<p>Se enviaron a través de Comunicación Institucional 12 correos electrónicos informando los riesgos de cometer o participar en actos de fraude. En las Direcciones Estatales, de Plaza, Representaciones y módulos se mantiene a la vista, material impreso el cual informa a las personas trabajadoras y al personal de Fonacot las consecuencias de realizar actos ilícitos e informando que el trámite de crédito en el INFONACOT es totalmente gratuito. Se distribuyó vía <i>mailing</i> la campaña anti-coyotaje con un alcance de 2,104 Centros de Trabajo y 128,762 personas trabajadoras. Se llevaron a cabo las pruebas productivas de la implementación denominada "Bus Criptográfico" el cual apoyará con la validación de identidad de los acreditados.</p>	<p>DGAC y DGACF</p>



Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 1.2. Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.</p>	<p>Acción 1.2.2 Garantizar el otorgamiento del crédito por el nivel de descuento indicado por la persona trabajadora y hasta por el monto máximo de descuento permitido por la Ley, como mecanismo de protección de su ingreso.</p>	<p>Se realizaron 25 visitas de supervisión en las que validó que los Analistas que se desempeñan en el otorgamiento del crédito, realicen el cálculo de percepciones y deducciones de acuerdo a la normatividad aplicable. Se capacitó a 575 Analistas con la finalidad de disminuir la cantidad de créditos rechazados. En la página web de Fonacot se pone a disposición de las personas trabajadoras información con base en el Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF, donde se observa que el Crédito Mujer Efectivo Sur y Mujer Efectivo tienen la tasa de interés, el CAT y el pago total más bajos en relación con otras instituciones que ofrecen un crédito de nómina al mismo plazo. En julio de 2022 se lanzó el nuevo producto Crédito Mujer Efectivo Sur con la finalidad de ofrecer mejores condiciones de crédito a las mujeres trabajadoras en esas regiones y, con ello, impulsar su inclusión financiera.</p>	<p>DGAC y DGACF</p>
	<p>Acción 1.2.3 Atender a la verificación del nivel de endeudamiento de la persona trabajadora al momento de solicitar el crédito establecida en la normatividad, como una medida de otorgamiento del crédito responsable y para evitarle el sobre endeudamiento, que a su vez fomenta la educación financiera en los y las trabajadoras.</p>	<p>En el Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos, establecen el proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa para el otorgamiento del crédito, considerando la solvencia de la persona acreditada, su experiencia de pago tomando en cuenta el historial crediticio de las personas acreditadas y su capacidad de pago, con la finalidad de evitar el sobre endeudamiento de las personas trabajadoras.</p>	<p>DGACF</p>
	<p>Acción 1.2.4 Impulsar acciones para proporcionar información de educación financiera a los y las trabajadoras formales que acuden a las sucursales del Instituto.</p>	<p>En la página web de Fonacot se pone a disposición de las personas trabajadoras información con base en el Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF, donde se observa que el Crédito Mujer Efectivo Sur y Mujer Efectivo tienen la tasa de interés, el CAT y el pago total más bajos en relación con otras instituciones que ofrecen un crédito de nómina al mismo plazo. En julio de 2022 se lanzó el nuevo producto Crédito Mujer Efectivo Sur con la finalidad de ofrecer mejores</p>	<p>DGAC y DGACF</p>

condiciones de crédito a las mujeres trabajadoras en esas regiones y, con ello, impulsar su inclusión financiera. Se impartieron talleres presenciales y en línea en el marco del Aniversario Fonacot, el Global Money Week, y en la Feria de Salud, Seguridad, Prestaciones y Servicios de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, entre otros. Se imprimieron y distribuyeron 20,000 minilibros de Educación Financiera y 7,300 calendarios de escritorio con consejos para que las personas trabajadoras mejoren sus finanzas personales por medio de las Direcciones Estatales, de Plaza, Representaciones y módulos a nivel nacional.

Acción 1.2.5

Reducir los gastos de originación para reducir el Costo Anual Total (CAT) que paguen los y las trabajadoras, buscando ser la institución financiera con el CAT más bajo en el mercado de crédito de nómina.

De acuerdo al comparativo realizado con el simulador de crédito personal y de nómina de la CONDUSEF, se confirma que el Crédito Efectivo, Crédito Mujer Efectivo y el nuevo producto Crédito Mujer Efectivo Sur, tienen el CAT más bajo, comparado con otras instituciones que ofrecen un crédito de nómina con las mismas características que, comparado con el mismo periodo del año anterior, este último tuvo una disminución del 29.9% a 26.4% el cual representa 3.5%. Asimismo, con la finalidad de contribuir a reducir la brecha de género, tanto en materia de ingreso como de inclusión al mercado financiero formal, en el mes de agosto se lanzó el producto denominado Crédito Mujer Efectivo Sur, con una comisión por apertura del 0%, lo que permitió la reducción el CAT, para quedar en 23%, para dicho producto. Finalmente, se señala que la tasa promedio ponderada pasó del 15.9%, al cierre de 2021, a 15.7%, al cierre de diciembre 2022.

DGACF



Objetivo 2. Incrementar la afiliación de Centros de Trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022	Área(s) Responsable(s)
Estrategia 2.1 Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los Centros de Trabajo y la conclusión de las gestiones en el proceso, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.	Acción 2.1.1 Monitorear que la mayor proporción de Centros de Trabajo registrados por el Instituto, pasen a estatus de activo de afiliación con apoyo de herramientas digitales para que sus trabajadores tengan acceso al crédito.	Durante el ejercicio 2022, se afiliaron un total de 24,057 Centros de Trabajo nuevos. Se brindó soporte técnico para la operación del sistema de operación, atendándose un total de 691 tickets durante 2022.	DGAC
	Acción 2.1.2 Impulsar la colaboración con cámaras empresariales para fomentar la afiliación de sus agremiados.	Durante el año 2022 se suscribieron 78 Convenios de Difusión con Cámaras Empresariales e Industriales, asociaciones y organismos de apartado B.	DGAC
	Acción 2.1.3 Promover la colaboración con los sindicatos para fomentar la afiliación de los Centros de Trabajo con los que se encuentren vinculados.	Durante el 2022 se suscribieron 15 Convenios con Sindicatos a nivel nacional.	DGAC
	Acción 2.1.4 Fomentar los convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y con los que corresponda, con objeto que las personas trabajadoras al servicio del estado, tengan acceso al crédito del Instituto.	Durante el tercer bimestre del 2022 se suscribieron 5 Convenios con entidades del apartado B.	DGAC

	<p>Acción 2.1.5 Fortalecer las acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas y privadas que permitan agilizar la formalización de los instrumentos jurídicos de colaboración en relación con la afiliación de Centros de Trabajo, para garantizar el acceso de las personas trabajadoras al crédito.</p>	<p>Durante el año 2022, se elaboraron y protocolizaron ante notario público 19 instrumentos (poderes). Documentos necesarios para brindar seguridad y certeza jurídica a las actuaciones de los servidores públicos del Instituto, permitiéndoles ejercer sus atribuciones y facultades conferidas por la normatividad vigente, frente a otras autoridades administrativas y jurisdiccionales; así como ante personas físicas y morales. Buena parte de las consultas que se atienden brindan mayor certeza jurídica a las áreas sustantivas del Instituto y agilizan la formalización de los convenios de afiliación de los Centros de Trabajo, y con ello, se garantiza el acceso al crédito a las personas trabajadoras. En este sentido, se atienden consultas sobre el contenido de declaraciones y/o de clausulado de convenio de afiliación (en tanto que no implican la modificación de políticas generales emitidas o hechas del conocimiento del Órgano de Gobierno), Convenios de Difusión, Convenios de Colaboración y se emite opinión sobre la documentación jurídica que presentan los Centros de Trabajo para acreditar su existencia y personalidad jurídica.</p>	<p>OAG y DGAC</p>
<p>Estrategia 2.2 Implementar acciones de difusión del derecho al acceso al crédito del Instituto a todos los trabajadores formales, para incrementar el número de personas trabajadoras acreditadas nuevas.</p>	<p>Acción 2.2.1 Implementar acciones de promoción directa con las personas trabajadoras formales del país, informándoles del crédito del Instituto como su derecho.</p> <p>Acción 2.2.2 Instrumentar los mecanismos de información masiva respecto al crédito del Instituto, sus ventajas y requisitos.</p>	<p>Al cierre de diciembre de 2022, se llevaron a cabo un total de 15 campañas de promoción con la finalidad de atraer clientes nuevos al instituto. Se difundieron a través de redes sociales 12 campañas referentes a los beneficios que ofrece el Instituto FONACOT, con un alcance de más de 1,258,000 personas.</p> <p>En seguimiento a la estrategia, se enviaron a distintos medios de comunicación a nivel nacional 28 boletines de prensa que llevaron a la publicación de 1,194 notas periodísticas referentes al Instituto.</p> <p>También se realizó una campaña permanente en redes sociales sobre información útil basada en las inquietudes e interacción que los usuarios tienen a través de nuestros canales de comunicación. Además, se continuó priorizando el mensaje central del instituto de ofrecer el crédito con la tasa más baja del mercado y el derecho de los trabajadores al crédito.</p> <p>Las temáticas que se abordaron fueron: diferentes tipos de crédito que ofrece el Instituto, requisitos para tramitar un crédito, servicios en línea, renovación, documentación requerida, afiliación de Centros de Trabajo entre otras. Durante el año 2022 se realizaron en total 1,512 publicaciones con alcance de 7,661,087 personas.</p>	<p>DGAC</p> <p>DirComInstituc.</p>

Acción 2.2.3

Desarrollar mecanismos de información de amplio alcance en relación con la obligatoriedad de la afiliación de los Centros de Trabajo al Instituto establecido en la Ley.

Con el objetivo de incentivar la afiliación de empresas al Instituto y destacar sus beneficios, además de hacer énfasis en la obligatoriedad por ley de ofrecer los créditos del Instituto a las y los trabajadores, se reforzó la campaña en redes sociales sobre esta temática, para lo cual se hicieron 201 publicaciones con un alcance de 753,467 personas.

DirComInstituc.

Objetivo 3. Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 3.1 Fomentar las medidas operativas de racionalidad en la ejecución del gasto para procurar la sustentabilidad presupuestal del Instituto en el mediano y largo plazo, así como mejorar las condiciones de la oferta de los créditos a las personas trabajadoras formales.</p>	<p>Acción 3.1.1 Fortalecer los procesos de adquisiciones, arrendamientos y servicios con objeto de obtener los requerimientos necesarios para la correcta operación del Instituto en las mejores condiciones de precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, en atención a las medidas de austeridad del gasto.</p> <p>Acción 3.1.2 Priorizar la previsión y planeación de las adquisiciones de insumos y servicios para la operación del Instituto,</p>	<p>En el periodo de 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, se realizaron un total de 616 contrataciones (8 de estas contrataciones fueron consolidadas con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social), mismas que se desglosan a continuación: Licitación pública: 14 Contratos con fundamento en el artículo 26 fracción I de la LAASSP. Invitación a cuando menos tres personas: 4 Contratos con fundamento en el artículo 26 fracción II de la LAASSP. 10 Contratos con fundamento en el artículo 41 fracción XX de la LAASSP (Contratos Marco). Adjudicación directa: 4 Contratos con fundamento en el artículo 1º de la LAASSP. 43 contrataciones con fundamento en el artículo 42 (montos de actuación) de la LAASSP. 102 contrataciones con fundamento en el artículo 41 fracción I y III (de los cuales 98 contratos fueron para la realización de la campaña publicitaria denominada: FONACOT, tu crédito de nómina más barato, versiones: el crédito más barato del mercado y el crédito con más beneficios) de la LAASSP. 439 Contratos con fundamento en el artículo 41 fracción VII y XX (contratos marco, de los cuales 436 fueron a través de la tienda digital para el suministro de papelería) de la LAASSP.</p> <p>En los meses de Abril, Julio y Octubre del 2022, se enviaron recordatorios a las diferentes áreas (por correo institucional) del Instituto FONACOT, sobre las contrataciones de los servicios que fueron planeados por las mismas y que no fueron solicitadas para el trimestre que correspondía dicha contratación, las cuales se encontraban dentro del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, mismo que se autorizó en la 1º sesión ordinaria del CAAS 2022.</p>	<p>SGA</p> <p>SGA</p>



exhortando a las áreas técnicas y requirentes para ello, y con ello maximizar los ahorros y obtener las mejores condiciones.

Acción 3.1.3

Instrumentar procesos de información presupuestal periódica, que permita el control continuo de los gastos operativos Institucionales, para la oportuna toma de decisiones apegadas a la racionalidad en la ejecución del gasto.

Los recursos presupuestarios se ejercen prioritariamente en el programa E009 créditos a trabajadores, mismo que representó el 89.9% de lo erogado durante el ejercicio 2022, en tanto que el resto de los recursos se ejercieron en los programas presupuestarios M001 Actividades de Apoyo Administrativo, O001 Función Pública y Buen Gobierno, R002 Fideicomisos de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad y R003 Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones, representan el 10.1%.

SGA

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022	Área(s) Responsable(s)
Estrategia 3.2 Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el	Acción 3.2.1 Fortalecer la recuperación de las cédulas emitidas a Centros de Trabajo con trabajadoras y trabajadores acreditados, lo que permita la aplicación de dichos recursos en el otorgamiento de nuevos créditos a personas trabajadoras.	Dentro del 2022, se tiene como promedio de recuperación de cédulas el 92.4%, porcentaje superior al presentado en el ejercicio 2021, cuyo promedio de recuperación fue de 91.3%. Lo anterior derivado de la implementación del Plan Estratégico de Cobranza, mediante el cual se realizaron acciones específicas para incrementar el nivel de recuperación de las emisiones	DGACF
	Acción 3.2.2 Optimizar la administración de cartera de cobranza, con objeto de recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito.	En el ejercicio 2022 se implementó el Plan Estratégico de Cobranza, con el fin de optimizar procedimientos, recursos y mecanismos de recuperación de cartera, procurando un nivel razonable de autosuficiencia de recursos a través de los siguientes ejes: 1. Efectividad en la emisión y recuperación de cédulas.	

otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores.

2. Administración integral de la cartera de cobranza (segmentación de la cartera para el establecimiento de estrategias de cobranza diferenciadas).
3. Actualización de la estructura organizacional. La cual fue aprobada por el Consejo Directivo en su 86ª Sesión Ordinaria.
4. Establecimiento de nuevos indicadores y reportes del desempeño, en la recuperación de la cartera.

Adicional a lo anterior, con el fin de mejorar la administración de la cartera de cobranza, se realizaron cambios a los siguientes procedimientos, mismos que fueron publicados el 18 de julio de 2022:

- Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de Centro de Trabajo.
- Procedimiento Específico de Reembolso a las Personas Acreditadas.
- Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial de Centro de Trabajo y cheques devueltos.
- Procedimiento Específico de movimientos de cargo-abono.

Durante el último trimestre de 2022, en el Instituto se establecieron estrategias para la búsqueda y localización de trabajadores deudores, como resultado de estas acciones se identificaron acreditados deudores que laboran en Centros de Trabajo no afiliados. Se enviaron al área comercial, los registros de los 5000 Centros de Trabajo no afiliados, cuyos trabajadores tuviesen créditos con mayor monto para recuperación, solicitando su afiliación, con el fin de reinstalar a los acreditados deudores para su cobro a través del Centro de Trabajo. Teniendo, al cierre de 2022, solo por esta acción, la afiliación de 587 Centro de Trabajo, esto es, el 11.7% de los registros de la base. Asimismo, se estableció una estrategia, en conjunto con la Secretaría del Trabajo, respecto a estos 5000 Centros de Trabajo, con el propósito de convocar a Centros de Trabajos no afiliados.

Acción 3.2.3

Impulsar la afiliación de los Centros de Trabajo en los cuales se identifiquen personas trabajadoras que presentan adeudo con el Instituto.

Respecto al total de afiliaciones registradas, al cierre de 2022, fueron 412,221 Centros de Trabajo, esto es, el 4.2 % más que en 2021, cuyo cierre fue de 395,150 Centros de Trabajo afiliados.

Adicional a lo anterior durante 2022, derivado de los cambios en la política de crédito, relativos a la antigüedad de Centros de Trabajo de 2 años a 1 año, así como de la revisión de los estatus de los mismos, en CREDERE y Micrositio de Afiliación WS, se cambió el estatus, de aproximadamente 3000 Centros de Trabajo, que se encontraban en diversos estatus a estatus Activo, permitiendo con esto la reinstalación de los acreditados en la generación de la emisión.

DGACF

Acción 3.2.4

Continuar el desarrollo y aplicación de los mecanismos de protección de pagos, con objeto de beneficiar a las trabajadoras y trabajadores acreditados que se hallan en situación de desempleo, invalidez, incapacidad permanente total, o bien que han fallecido y, a la vez, proteger al Instituto del efecto de los impagos de los créditos consecuencia de estos infortunios.

Al cierre del 2022, el número de créditos cubiertos por el Fondo de Protección de Pagos ascendió a 1,342,654, lo que permite que los acreditados se encuentren cubiertos ante eventualidades como pérdida de empleo, Incapacidad total o permanente, invalidez y/o fallecimiento. Respecto al porcentaje de rechazo, se continúa dando seguimiento a las acciones realizadas en conjunto con el área jurídica, para realizar el reclamo de los montos pendientes de pago que las compañías aseguradoras mantienen en rechazo. Cabe recalcar que el rechazo correspondiente al fondo de protección de pagos es nulo.

DGACF

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 3.3 Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las</p>	<p>Acción 3.3.1 Procurar la diversificación de fuentes de financiamiento del Instituto, así como las mejores condiciones de las mismas, con objeto de contar con recursos con menor costo, que permitan mejorar las condiciones del crédito que otorga el Instituto.</p>	<p>Durante 2022 se renovaron las líneas de crédito con BBVA por 1,290 mdp y con Scotiabank por 1,000 mdp, de tal manera que al cierre del año se contaba con 28,480 mdp, autorizados, de los cuales se habían dispuesto 11,120 mdp, equivalentes al 39.03%, manteniendo disponibles recursos suficientes para financiar la operación del Instituto.</p> <p>Adicionalmente, se ratificaron las máximas calificaciones crediticias del Instituto AAA (mex) de Fitch y HR AAA de HR Ratings, lo que permite tener un mejor costo de fondeo, que fue reconocido por el público inversionista en la emisión de Certificados Bursátiles FNCOT 22S por 4,000 mdp, realizada en agosto de 2022, con una sobretasa de 0.18 puntos porcentuales, inferior al promedio de colocación de deuda por emisoras con la máxima calificación en 2022¹².</p> <p>Con dicha emisión se mejoraron las condiciones de crédito para las mujeres trabajadoras de 10 Estados de la región Sur-Sureste del país, a través de mejores condiciones de contratación crediticia.</p>	<p>DGACF</p>

¹² Reporte mensual de deuda de diciembre de 2022 emitido por la Bolsa Mexicana de Valores

condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras.

Por último, con objeto de cubrir las necesidades de liquidez durante las semanas de menor recuperación del ciclo de cobranza, se dispusieron recursos por 300 mdp, 700 mdp y 1,000 mdp a 0.06, 0.08 y 0.10 puntos porcentuales respectivamente, lo que representó haber obtenido financiamiento de corto plazo en las mejores condiciones de mercado.

Acción 3.3.2

Generar la información financiera periódica que permita la toma de decisiones oportuna para lograr la rentabilidad que haga factible la operación Institucional, así como los máximos niveles de eficiencia en el uso de los recursos con enfoque en la mejora de las condiciones de los créditos que ofrece el Instituto.

Periódicamente se generó la “Carpeta mensual Situación financiera” que, entre otra información, contiene indicadores financieros clave, información de la evolución de la cartera, análisis del gasto e ingresos y los estados financieros proforma.

En particular, se elaboraron análisis para evaluar el impacto financiero de mejorar en las condiciones del crédito del producto “Crédito Mujer Efectivo Sur”, el cual se lanzó en agosto de 2023.

DGACF

Acción 3.3.3

Atender la normatividad prudencial en materia administración integral de riesgos, que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto.

Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022, se remitió evidencia a la Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación relacionada con el cumplimiento de la normatividad prudencial en materia de Administración Integral de Riesgos, mediante los oficios DRND/013/2022, DRND/016/2022, DRND/027/2022, SROL/003/2022, DRND/036/2022, DRND/044/2022, DRND/050/2022, DRND/056/2022, DRND/065/2022, DRND/071/2022 y DRND/077/2022.

SGAR

Acción 3.3.4

Mantener actualizada la normatividad interna en materia de crédito, así como las medidas y controles respectivos, para procurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se presentó la actualización del Manual de Crédito MA09.31 ante el Consejo Directivo en su trigésima sesión extraordinaria de fecha 28 de junio de 2022 mismo que se aprobó mediante el acuerdo número CD E ME 41-280622.

Entre los principales cambios al Manual de Crédito, se encuentran:

- Se actualizaron los siguientes apartados y secciones:
- Se implementó una nueva estructura del Manual de Crédito.
- Se reubicaron apartados en el Manual de Crédito
- Se adecuó la política de antigüedad de los Centros de Trabajo, reduciendo el tiempo de 2 años a 1 año de operación para el otorgamiento de crédito.

DGACF y
SGCPE

- Se incluyó la política de otorgamiento de crédito a personas trabajadoras eventuales.
- Se incluyó Información de Apoyo en Materia de Prevención y Detección de Fraudes.
- Se eliminó la política de consulta de historial crediticio para la afiliación de Centros de Trabajo.
- Se ajustó la contratación de los PESC conforme a la LAASP.
- Se eliminaron los macro procesos del Manual de Crédito.
- Se actualizó el Índice de Procedimientos Específicos
- Se actualizó la tabla de tasas y plazos.
- Se implementó el lenguaje incluyente.

Respecto a los Procedimientos Específicos de Originación y Administración del Crédito, se actualizaron las reglas de negocio, actividades y diagramas de flujo. En relación a los Procedimientos Complementarios fueron reubicados en los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito y Procedimientos Específicos de Administración de Crédito, por lo anterior, los Procedimientos Complementarios desaparecieron de la normatividad del Instituto FONACOT.

Objetivo 4. Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022	Área(s) Responsable(s)
Estrategia 4.1 Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación	Acción 4.1.1 Consolidar la implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones actualizadas, óptimas y seguras, así como desarrollar la infraestructura tecnológica del Instituto, que permitan agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos.	Se han realizado diversos ajustes conforme al manual de crédito y adecuaciones a los sistemas Core del Instituto con el fin de optimizar los tiempos de ejecución de procesos como son: Despachos-Cartera a Ceder Preemisión de cédulas. Emisión de cédulas. Emisión-Impresión de cédulas. Calificación masiva de CT's Carga archivo IMSSS trabajador diario Cierre mensual.	SGTIC



en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales.

Acción 4.1.2

Incorporar y promover tecnologías de la información y comunicación seguras, enfocadas en la automatización de los procesos y los canales digitales de atención y trámites de las trabajadoras y los trabajadores solicitantes del crédito del Instituto, con objeto de ampliar la cobertura de atención.

La página de Internet ofrece al público información sobre requisitos, y documentos para el crédito FONACOT, afiliación de Centros de Trabajo y planes de salida. Asimismo, hay una sección de servicios en línea que ofrece lo siguiente:

- Trabajadores
- Acceso al sistema de citas para programar, reprogramar o cancelar una cita para el trámite del crédito, reembolsos, aclaración del crédito y planes de salida.
- Consulta de empresas afiliadas a FONACOT.
- Detalle de movimientos del crédito FONACOT.
- Estado de cuenta del crédito FONACOT
- Saldo del crédito FONACOT
- Generación de referencias bancaria para el pago del crédito FONACOT Empresa o centro de trabajo
- Consulta de empresas afiliadas a FONACOT.
- Acceso a pago en línea Multibancos
- Estado de cuenta del centro de trabajo o empresa
- Acceso al Micrositio de afiliación
- Acceso al sistema de citas para programar, reprogramar o cancelar una cita a la sucursal FONACOT para el trámite de afiliación de empresa o aclaración de pagos de la empresa.

DGAC y SGTIC

Con respecto a la actualización de la normativa de la Subdirección General de Finanzas, se realizaron modificaciones a los siguientes documentos:

- Manual de Organización Específico de la Dirección de Planeación Financiera.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Tesorería.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Contabilidad.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Contabilidad.

Acción 4.1.3

Impulsar la revisión constante de los procesos sustantivos y normatividad interna con enfoque en la simplificación de trámites y servicios para la atención de las personas trabajadoras, así como fomentar la mejora continua.

A los cuales se les dio el trámite establecido en los "*Lineamientos por los que se establece el proceso de calidad regulatoria en el instituto del fondo nacional para el consumo de los trabajadores*". No obstante lo anterior, el trámite realizado se encuentra en proceso, toda vez que, la reestructura integral aprobada por el Consejo Directivo, mediante acuerdo CD ME 70-271022 emitido en 86ª Sesión Ordinaria celebrada el 27 de octubre de 2022, aún no cuenta con autorización y registro de la Secretaría de la Función Pública.

DGACF, OAG y
SGCPE

Durante 2022, se otorgaron 1260 asesorías internas y externas. Estas asesorías impulsan la revisión constante de los procesos sustantivos y la normatividad interna institucional, a fin de contar con los elementos suficientes que permitan la presentación de denuncias que en derecho proceden y coadyuvar con las autoridades ministeriales y judiciales. En este sentido, conjuntamente con las unidades administrativas de todo el Instituto, participamos para integrar los expedientes en los casos en los que se detectan o se tiene conocimiento de actos de corrupción por parte de servidores públicos del Instituto o de algún otro ilícito cometido por los trabajadores o por diversa persona solicitante de crédito.

Acción 4.1.4

Desarrollar los diagnósticos y estudios análisis costo beneficio económico que permitan, mediante la reubicación o apertura de sucursales y puntos de atención del Instituto a nivel nacional, facilitar el acceso o en su caso ampliar la

Se presentaron ante el comité de Operaciones 6 informes referentes al cumplimiento de las metas establecidas. Se realizaron 12 reportes referentes al avance mensual de las metas de colocación. Adicionalmente se enviaron de manera mensual a las Direcciones Estatales y de Plaza, 12 reportes de seguimiento a la colocación de crédito.

DGAC



cobertura, del crédito a las y los trabajadores formales.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 4.2 Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.</p>	<p>Acción 4.2.1 Ejecutar las acciones que se determine para el desarrollo profesional y de competencias laborales específicas, y de enfoque a satisfacción del cliente, de las personas servidoras públicas del Instituto, de las diversas áreas.</p>	<p>Durante el año 2022, se impartieron 92 cursos todos tanto en línea como presenciales; capacitando a 1,068 personas servidoras públicas de un total de 1,438, con un avance del 74.27%.</p>	SGA
	<p>Acción 4.2.2 Procurar mantener la plantilla de personal óptima para garantizar la operación de los procesos del Instituto y la atención de las personas trabajadoras que recurren al Instituto para solicitar crédito a nivel nacional.</p>	<p>La estructura organizacional al 31 de diciembre 2022, cuenta con 1,450 plazas autorizadas de las cuales 150 plazas son de mando, 958 plazas operativas sindicalizadas y 342 plaza operativas de confianza, lo que demuestra que, el Instituto se ha sujetado a lo autorizado por la SHCP en el presente ejercicio fiscal. La estructura se mantiene igual, que la del periodo 2021.</p>	SGA
	<p>Acción 4.2.3 Capacitar a las servidoras y servidores públicos del Instituto en temas referentes a igualdad y no discriminación, para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.</p>	<p>En el año 2022, se impartieron 4 cursos en línea en temas referentes a igualdad y no discriminación; capacitando a 895 personas servidoras públicas de un total de 1,438, con un avance del 62%.</p>	SGA
	<p>Acción 4.2.4 Promover las acciones entre las personas servidoras públicas del Instituto, que permitan difundir información y orientar en materia de educación financiera a las y los trabajadores formales que atendemos.</p>	<p>De manera mensual se difunde a todo el personal del Instituto, mediante el correo electrónico institucional e intranet, infografías proporcionadas por la CONDUSEF de su programa de educación financiera en su institución</p>	SGA

Objetivo 5. Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 5.1 Fomentar la generación de mejoras y propuestas de iniciativas en los programas de crédito para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.</p>	<p>Acción 5.1.1 Impulsar las propuestas de mejora a los programas de crédito con enfoque específico tanto a las mujeres trabajadoras, a los jóvenes trabajadores, como en las personas trabajadoras afectadas por desastres naturales, como parte de la fortaleza a los programas de crédito con enfoque de inclusión a todas las poblaciones del país.</p>	<p>Durante el ejercicio 2022 se otorgó crédito a 488,193 mujeres trabajadoras, es decir el 40.5% de las personas acreditadas por el Fonacot. Esta proporción es un reflejo del universo de mujeres trabajadoras en México que representa un 39.5% del total, de acuerdo a las bases de datos del IMSS e ISSSTE.</p> <p>En marzo se dio difusión a la campaña Mujer, Fonacot te apoya, en mayo se dio una conferencia en Facebook live sobre el Crédito Mujer Efectivo en el marco del Aniversario Fonacot y a partir de agosto se comunicó la campaña Crédito Mujer Efectivo Sur.</p> <p>Se activó la campaña del Crédito a Damnificados durante las 12 declaratorias de Emergencia/ Declaratoria de Desastre Natural en diferentes estados del país, para dar a conocer por diferentes medios.</p> <p>Por otra parte, en agosto se inició con las actividades para llevar a cabo un Focus Group de trabajadores que han tenido crédito damnificados, por lo que en el mes de septiembre se programó una sesión virtual, sin embargo, la participación fue nula, por lo que se está programando otra sesión de Focus Group virtual para octubre y noviembre.</p> <p>Durante 2022, cada cierre de mes se elaboraron reportes con datos estadísticos de las personas acreditadas en el año para conocer su perfil sociodemográfico y su relación con el crédito solicitado. Esta información muestra las características principales de la población beneficiaria y la evolución de su perfil en función de las modificaciones a la política del Instituto (ej. criterios de elegibilidad), desarrollo de nuevos productos y acciones comerciales que se llevan a cabo a lo largo del año (ej. campañas publicitarias). Algunas de las variables consideradas en el análisis son las siguientes: sexo, edad, sueldo, nivel educativo, monto de préstamo, tipo de cliente (nuevo o recurrente), producto, antigüedad en su Centro de Trabajo, entre otras.</p>	DGAC

Al cierre de diciembre 2022, derivado del análisis de la información destacan los siguientes resultados:

- La participación de las mujeres trabajadoras acreditadas es de 40.5%; se mantuvo prácticamente igual que en 2021 (40.6%).
- El sueldo promedio de las personas trabajadoras es de 12,321.22 pesos, siendo el sueldo de los hombres mayor que el de las mujeres para todos los rangos de edad (13,461.11 vs 10,665.06 pesos en promedio).
- La mayoría las personas acreditadas tienen ingresos de entre 1 y 2 salarios mínimos (52.1%); el 2022 cerró con 7.4% más personas en este rango de ingresos que el 2021.
- 64.3% de las mujeres tienen ingresos de entre 1 y 2 salarios mínimos. Esto representa 20.6 puntos porcentuales más que los hombres acreditados en ese mismo rango salarial.
- Más del 60% de las mujeres trabajadoras que contrataron un crédito están solteras (61.2%) -comparado con el 40.6% de los hombres- y más del 77% tienen, al menos, un dependiente económico.
- El monto de 15 a 25 mil pesos es el más frecuente entre las personas acreditadas (28.4%), seguido del rango de 25 a 40 mil pesos (21.2%). Los rangos en los extremos son los menos frecuentes.
- Hay una proporción significativamente mayor de personas acreditadas eventuales comparando con permanentes en Servicios Profesionales, Científicos y Técnicos (14.8% vs 9.9%), Servicios de Alojamiento Temporal (11.3% vs 1.3%), y Transportes (6.8% vs 3.3%).

Acción 5.1.2

Desarrollar estudios que permitan generar propuestas de programas de crédito factibles con enfoques y condiciones preferenciales para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.

DGAC

Se realizó de forma permanente de enero a diciembre 2022, campañas de difusión en las que se dieron a conocer los beneficios que otorga el Crédito Mujer Efectivo y Crédito de Apoyo a Damnificados.

Se otorgaron 3,442 créditos a Damnificados por un monto de 83.5 mdp, beneficiado a 95 municipios de 8 Estados de la República.

Se aprobó por el Consejo Directivo a través del acuerdo CD ME 52-270722 la entrada en vigor del producto Crédito Mujer Efectivo Sur del cual se eliminó la comisión por apertura.

Anexo 4: Comités de Apoyo

Comité de Crédito			
Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Mtro. Carlos Bernardo Noriega Arias	CONCAMIN	Vicepresidente de la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos	Presidente
Dr. Gerardo Salazar Viezca	Profesionista Independiente	Director General de Administración de Riesgos y Crédito en Grupo Financiero Banorte	Vocal
Dr. Erick José Limas Maldonado	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Titular de la Unidad de Banca de Desarrollo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Vocal
Mtro. Francisco Eloy González Shinagawa	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Coordinador de Política del Sistema Financiero de Fomento A, adscrito a la Unidad de Banca de Desarrollo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Vocal Suplente
C. Reyes Soberanis Moreno	Congreso del Trabajo	Consejero Propietario del Congreso del Trabajo.	Vocal
Mtra. Mariel Karina Zamora Nava	Instituto FONACOT	Directora General Adjunta de Crédito y Finanzas	Vocal

Fuente: Secretariado del Comité de crédito del Instituto FONACOT



Comité de Auditoría, Control y Vigilancia

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Ing. Santiago Carlos Macías Herrera	Profesionista independiente		Presidente Suplente
Mtro. Ángel García-Lascurain Valero	COPARMEX	Presidente de la Comisión Nacional de Negocios y Financiamiento de la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)	Vocal Propietario
C. Mario Alberto Sánchez Mondragón	CTM	Consejero Propietario de la Confederación de Trabajadores de México (CTM)	Vocal Propietario
Lic. Marco Antonio Hernández Martínez	STPS	Titular de la Unidad de Administración y Finanzas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Vocal Propietario
Mtra. Linda Pilar Blancas Garcés	STPS	Directora General de Programación y Presupuesto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Vocal Suplente
Mtra. Mariel Karina Zamora Nava	Instituto FONACOT	Directora General Adjunta de Crédito y Finanzas	Vocal Propietaria
Lic. Mariana Isabel Flores Villanueva	Instituto FONACOT	Coordinadora Técnica Administrativa de Alta Responsabilidad, adscrita a la Dirección de Auditoría Interna del Instituto FONACOT	Secretaria

Fuente: Secretariado del Comité de Auditoría, Control y Vigilancia del Instituto FONACOT.



Comité de Operaciones

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Ing. Felipe Peredo Ávalos	Confederación Regional Obrero Mexicana (CROM)	Secretario del Trabajo y Conflictos de la Federación de Agrupaciones Obreras y Campesinas en Jalisco	Presidente
Mtro. José Arturo León García	Profesionista independiente	Profesionista Independiente	Vocal (Profesionista independiente)
Vacante	Representante de la Administración Pública Federal	Vacante	Vocal (Representante de la Administración Pública Federal)
Lic. Javier Saldivar Rodríguez	CONCANACO-SERVYTUR	Vicepresidente Regional Zona Sur Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR)	Vocal (Representante del Sector Empresarial)
Lic. Salvador Gazca Herrera	INFONACOT	Director General Adjunto Comercial	Vocal (Representante del Instituto Fonacot)
Lic. Jorge Marco Antonio Maya Mejía	INFONACOT	Director de Supervisión de Operaciones	Secretario

Fuente: Secretariado del Comité de Operaciones del Instituto FONACOT.



Comité de Administración Integral de Riesgos

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Dra. Laura Vargas Gahbler	PEMEX	Subdirectora de Administración de Riesgos	Presidenta
Lic. Leslie Berenice Baeza Soto	Comité Ejecutivo Nacional de la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC)	Oficial Mayor y Coordinadora Jurídica	Vocal
Lic. Luis Miguel Pando Leyva	Consejo Coordinador Empresarial	Director General	Vocal
Mtro. Francisco Eloy González Shinagawa	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Coordinador de Política del Sistema Financiero del Fomento A	Vocal Suplente
C.P. Laura Fernanda Campaña Cerezo	Instituto FONACOT	Directora General	Vocal
Mtro. Agni Rodrigo Cerda Mendoza	Instituto FONACOT	Titular de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos	Vocal
Lic. Brenda Rodríguez Godínez	Instituto FONACOT	Coordinadora Técnica Administrativa de Alta Responsabilidad	Secretaria

Fuente: Secretariado del Comité de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT.



Comité de Recursos Humanos

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Vacante			Presidencia
Mtro. Jaime Arturo Larrazabal Escárraga	Secretaría de la Función Pública	Titular de la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal	Vocal
Lic. José Jacinto Guzmán Moreno	Secretaría de Trabajo y Previsión Social	Director General de Recursos Humanos	Vocal
Dr. Marco Antonio Flores García	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Director General Presupuestario de Servicios Personales y Seguridad Social	Vocal Suplente
Lic. César Vallejo Hernández	INFONACOT	Director de Recursos Humanos	Secretario

Fuente: Secretariado del Comité de Recursos Humanos del Instituto FONACOT.