

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN
INSTITUCIONAL**

INSTITUTO
fonacot



ANUAL 2016

Contenido

Introducción	3
1. Entorno Institucional	3
2. Evaluación del Programa de Trabajo del 2016.	10
3. Colocación de Crédito	11
3.1 Programas de Crédito	14
3.2 Canales de Atención	16
3.3 Actividades de Promoción y Difusión	19
4. Afiliación de Centros de Trabajo	22
5. Recuperación de Cartera.	24
6. Eficiencia Operacional	30
6.1 Principales Modificaciones a la Normatividad Interna	31
6.2 Modernización Tecnológica	32
7. Estructura Financiera	35
7.1 Situación Presupuestal	35
7.2 Financiamiento e Inversiones en Valores	39
7.3 Estados Financieros Dictaminados	44
8. Estructura Administrativa	47
8.1 Suministros e Infraestructura para la Operación	50
8.2 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	52
8.3 Servicios Generales	55
9. Administración Integral de Riesgos	56
10. Tecnologías de la Información y Comunicación	73
11. Efectividad Institucional	74
11.1 Sistema de Gestión de la Calidad	74
11.2 Evaluación Institucional	75
12. Programas Institucionales	79
12.1 Sistema de Control Interno Institucional (SCII)	79
12.2 Programa de Gobierno Cercano y Moderno (PGCM)	80
13. Transparencia y Atención Ciudadana	83
14. Asuntos Jurídicos Institucionales	85
15. Contraloría Interna	90

16. Gobierno Corporativo	91
17. Seguimiento a las Recomendaciones del Comisario	92
18. Anexos	93

Introducción

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto) presenta su Informe de Autoevaluación Institucional correspondiente al ejercicio 2016, a fin de cumplir con lo que establece la Ley Federal de las Entidades Paraestatales (Art. 59 fracciones VIII, X y XI) y su Reglamento (Art. 30 fracción VI).

Con este informe, el Instituto, rinde cuentas del desempeño de las actividades realizadas en 2016. Asimismo, se informa de los resultados obtenidos vs las metas comprometidas en el Programa de Trabajo 2014-2018, correspondientes al ejercicio 2016, a partir de los cuales se definen las estrategias y líneas de acción que se llevarán a cabo durante 2017.

1. Entorno Institucional

Según la Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN), el sector industrial contribuyó con el 46 por ciento de los empleos formales creados en el país durante el 2016. El organismo detalló que iniciativas como el programa de formalización del empleo han contribuido al aumento en el registro de trabajadores ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), mejorando la condición laboral de obreros y empleados.

Al cierre de 2016 la Población Económicamente Activa (PEA), se ubicó en 59.38 por ciento, cifra menor a la observada en el mismo periodo del año anterior, de 59.71 por ciento. Asimismo, la tasa de desocupación en el país fue del 3.37 por ciento de la PEA, siendo la más baja del sexenio. Lo anterior a partir de las estimaciones de población elaboradas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

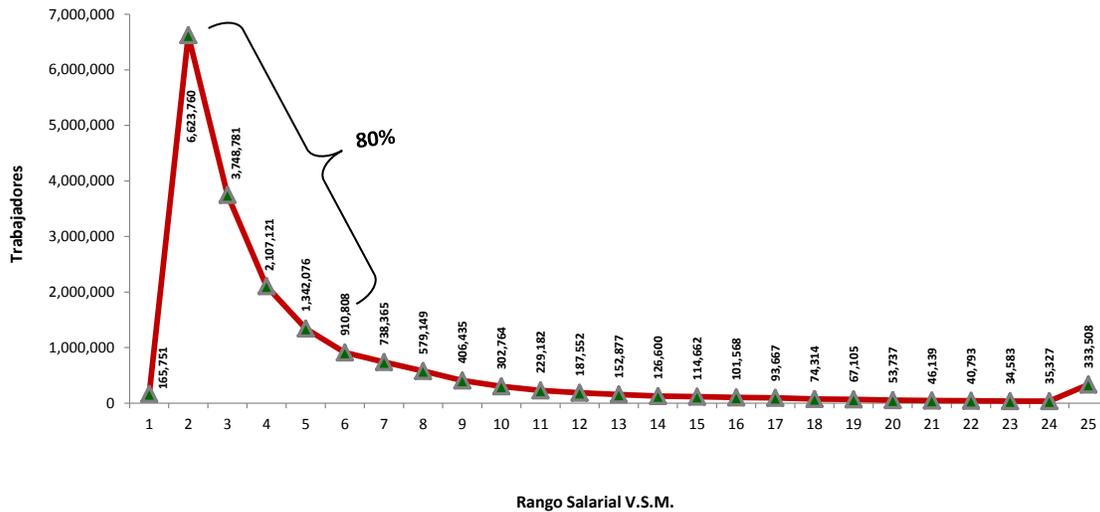
Según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), del total de la PEA, 62 por ciento son hombres y 38 por ciento mujeres, con su principal concentración por sector económico en actividades de servicios con un 42 por ciento, y comercio, con un 19 por ciento, durante el cuarto trimestre de 2016.

Por otra parte, la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI) fijó el Salario Mínimo Diario General para 2016 en 73.04 pesos, lo que se tradujo en un Salario Mínimo Mensual General de 2,191.20 pesos.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), al cierre de 2016, registró 18 millones 616 mil 624 trabajadores afiliados, lo que representa un incremento del 4.10 por ciento, es decir, 732 mil 591 trabajadores más con respecto a 2015. Las entidades con mayor número de trabajadores asegurados son: la Ciudad de México, Jalisco, Nuevo León, Estado de México y Guanajuato.

Los más de 18 millones de trabajadores registrados en el IMSS de acuerdo con el salario que perciben, se distribuyen de la siguiente manera:

TRABAJADORES ASEGURADOS EN EL IMSS POR RANGO SALARIAL



Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados, elaborado con base en la información de la Base del IMSS a diciembre 2016.

De acuerdo con el Banco de México (BANXICO), el crédito al consumo otorgado por la banca comercial durante 2016 cerró con un aumento de 8.7 por ciento, la tasa de crecimiento más baja en poco más de un año y el financiamiento vía tarjetas de crédito fue 5.8 por ciento mayor respecto a diciembre de 2015, concentrando el 39 por ciento de la cartera de consumo. El crédito de nómina representó el 24 por ciento de la cartera de crédito al consumo, el crecimiento más bajo por más de tres años, con una variación anual de 9.5 por ciento.

Indicadores Económicos

	dic-15	dic-16	Variación
Inflación Anualizada (porcentaje)	2.13	3.36	1.23
Inflación Subyacente (porcentaje)	2.41	3.44	1.03
CETES a 28 días (porcentaje)	3.14	5.61	2.47
TIIE a 28 días (porcentaje)	3.42	5.84	2.42
TIIE a 91 días (porcentaje)	3.5	6.02	2.52
Tipo de Cambio (pesos)	17.25	20.62	3.37
Producto Interno Bruto (Anual) (4to. Trimestre)	2.4	2.4	0

Fuente: BANXICO

Crédito al Consumo

El saldo de la cartera crediticia del Instituto se incrementó en 11 por ciento, en comparación con el año anterior, mientras que el saldo global de cartera de crédito al consumo aumentó 21 por ciento.

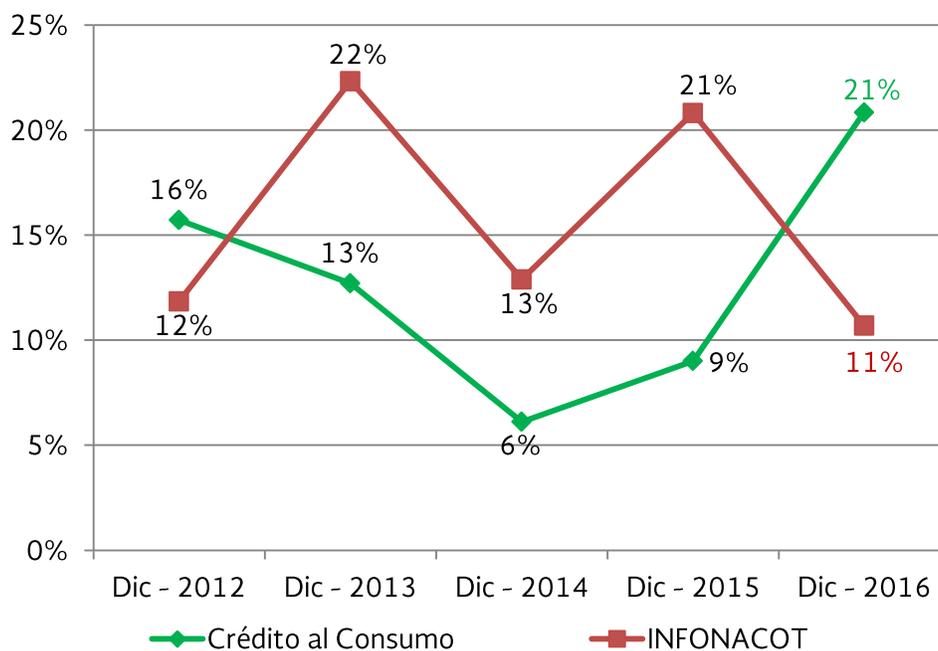
SALDO DE CARTERA DE CRÉDITO AL CONSUMO VS INFONACOT

MILLONES DE PESOS

Año	Crédito al Consumo	Var. Anual %	INFONACOT	Var. Anual %
Dic - 2012	\$754,615	16%	\$9,897	12%
Dic - 2013	\$850,480	13%	\$12,107	22%
Dic - 2014	\$902,491	6%	\$13,668	13%
Dic - 2015	\$983,823	9%	\$16,514	21%
Dic - 2016	\$1,188,927	21%	\$18,279	11%

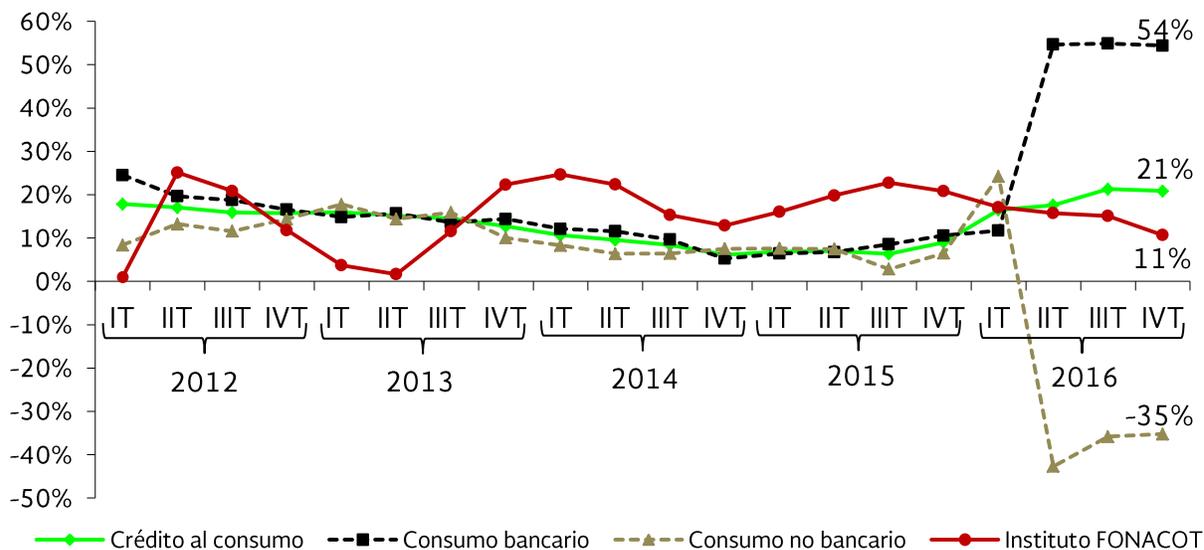
Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados

VARIACIÓN DE LA CARTERA DEL CRÉDITO AL CONSUMO VS INFONACOT



Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados. Según BANXICO, el crédito al consumo, excluye al sector empresarial, crédito a la vivienda y endeudamiento de empresas y personas físicas con actividad empresarial.

CRECIMIENTO DEL CRÉDITO AL CONSUMO POR SECTOR



Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados.

Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito

Durante el ejercicio 2016, se realizó el estudio de mercado del Crédito FONACOT, el cual permite evaluar las ventajas y desventajas que ofrecen los principales competidores del Instituto, que considera las tasas de interés, requisitos de contratación, plazo y promociones, entre otros.

Entre los diversos productos que ofrecen los bancos comerciales están los préstamos de nómina, cuyo principal requisito para obtenerlos, es que el trabajador reciba el pago de su nómina en una cuenta de cheques de la misma institución.

El comparativo revela que los principales competidores del Instituto son los bancos Inbursa y Scotiabank.

COMPARATIVO DE PRÉSTAMOS DE NÓMINA

	Crédito Efectivo	Crédito Nómina efe	Préstamo de Nómina de Volada	Anticipo de Nómina	Creditón Nómina	Crédito Nómina Banamex	Crédito de Nómina	Crédito Nómina 24x7
Características								
Tipo de Crédito	Simple	Simple						
Monto	Hasta 3 meses del sueldo mensual con el 20.0% de descuento sobre su sueldo bruto	No disponible						
Plazo (meses)	6 - 30	12 - 48	12 - 60	12 - 60	36 - 60	36	6 - 60	6 - 60
Medio de Disposición	Depósito en Cuenta	Depósito en Cuenta						
Tasa de Interés Anual Promedio	23.4%	27.6%	27.7%	34.0%	41.5%	43.0%	44.0%	44.9%
Tasa de Interés Moratoria Mensual Promedio	4.8%	Conforme al acuerdo de la empresa afiliada	NA	6.6%	Acorde plazo y monto	2.8%	5.0%	Acorde plazo y monto
CAT Promedio	28.3%	31.4%	32.0%	39.8%	53.4%	52.6%	57.4%	67.2%
Forma de Pago	Descuentos vía nómina	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia	Cuenta y transferencia	Efectivo, cheque y cuenta	Efectivo y cuenta	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia
Seguro del Crédito	Vida, Desempleo e Incapacidad	Vida	Vida y Desempleo	Vida e invalidez total y permanente	Vida y Desempleo	Vida y Desempleo	Vida, Desempleo e Incapacidad	NA
Sucursales	85	664	572	974	1,834	1,493	1,178	1,226
Cajeros Automáticos	NA	844	1,814	5,499	11,386	7,987	7,598	6,703
Comisiones								
Apertura	2.0%	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	NA	\$0
Disposición de Efectivo	NA	NA	NA	NA	NA	\$50*	NA	2.3%
Pago tardío (+ IVA) / Cobranza	NA	NA	\$100	\$250	\$0	Acorde plazo y monto	5%	\$100
Prepagos	NA	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Requisitos								
Antigüedad mínima en el trabajo (meses)	12	12	1	12	3	3	3	3
Ingresos Mínimos	\$2,264.24 ^{/1}	\$2,000	\$3,000	\$3,500	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$3,000
Aval	NA	NA						
Garantías Prendarias	NA	NA						
Buró de Crédito	NA	SI						

/1 Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI), salario mínimo mensual vigente en la zona única (31 días) a enero de 2016. * No se cobrará comisión en la primera disposición, siempre que esta se realice mediante un desembolso inmediato o cuando se realice por el monto total de la línea de crédito disponible. Para el cálculo del Crédito FONACOT, se considera un pago mensual del 20 por ciento del sueldo del trabajador. Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados, con información obtenida de la calculadora de Crédito Personal y de Nómina, de la página de la Internet de la CONDUSEF, diciembre 2016.

Con respecto a los préstamos personales que existen en el mercado, la comparación considera a HSBC y Banamex en el plazo de 24 meses y para el resto de las instituciones financieras, el de 20 meses, debido a que es el promedio de la cartera del Instituto.

COMPARATIVO CON CRÉDITOS PERSONALES

	Crédito Efectivo	Personal	Personal	Personal	Personal	Personal	Personal	Personal	Personal	Personal
Características										
Tipo de Crédito	Simple	Simple								
Monto (miles de pesos)	Hasta 3 meses del sueldo mensual con el 20.0% de descuento sobre su sueldo bruto	30.0%	30.00%	30.0%	Depende del Ingreso	Hasta el 30.0%	30.0%	Depende del Ingreso	30.0%	Máximo 30.0%
Plazo (meses)	6 - 30	12 - 60	6 - 36	12 - 48	6 - 36	12 - 48	3 - 25	hasta 12	12 - 36	6 - 24
Medio de Disposición	Depósito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Efectivo, Cheque Deposito	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Cheque
Tasa de Interés Anual Promedio	23.4%	28.3%	29.8%	43.0%	45.0%	45.0%	38.0%	60.8%	70.0%	109.0%
Tasa de Interés Moratoria Mensual Promedio	4.8%	ND	5.0%	4.3%	ND	Variable	Acorde plazo y monto	3.0%	Acorde plazo y monto	20.0%
CAT Promedio	28.3%	32.8%	34.5%	56.5%	68.8%	55.5%	90.1%	80.9%	119.3%	213.9%
Forma de Pago	Descuentos vía nómina	Efectivo, cheque o Internet	Cuenta, efectivo, cheque o Internet	Ventanilla o cargo a cuenta	Sucursal, Domiciliación o Transferencia	Cuenta, efectivo, cheque o Internet	Efectivo, cheque o transferencia electrónica	Ventanilla de tienda	Efectivo	Bancos, cheque domiciliación o transferencia
Seguro del Crédito	Vida, Desempleo e Incapacidad	Vida y Desempleo gratis	Vida gratis	Vida y Desempleo gratis	2.8% sobre el monto del préstamo	Vida	NA	NA	Vida y Desempleo opcional	NA
Sucursales	85	572	974	1,493	184	1,226	1,740	986	452	243
Cajeros Automáticos	NA	1,814	5,499	7,987	1,472	6,703	916	670	218	No disponible
Comisiones										
Apertura	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.0%
Disposición de Efectivo (+ IVA)	NA	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%	1.8%	0.0%	0.0%	7.0%	0.0%
Pago tardío (+ IVA)	NA	\$300.00	\$300.00	ND	\$150.00	\$200.00	ND	\$0.00	4.6%	\$0.00
Prepagos	NA	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	ND	0.0%	0.0%	13.0%
Requisitos										
Antigüedad en el trabajo	12	NA	12	3	12	2	Opcional	NA	No disponible	No disponible
Ingresos Mínimos	\$2,264.24 ^{1/1}	\$10,000	\$5,000	\$3,000	\$15,000	\$7,500	\$2,000	\$2,000	\$8,000	\$2,000
Aval	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Si	NA	NA	NA
Garantías Prendarias	NA	NA	NA	NA	NA	NA	Si	NA	NA	NA
Buró de Crédito	NA	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

/1 Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI), salario mínimo mensual vigente en la zona única (31 días) a enero de 2016. Para el cálculo del crédito FONACOT, se considera un descuento mensual del 20 por ciento del sueldo del trabajador.

Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados, con información obtenida de la calculadora de Crédito Personal y de Nómina, de la página de la Internet de la CONDUSEF, diciembre 2016.

El cuadro anterior, muestra que la tasa de interés promedio del principal competidor, Scotiabank, se ubicó más de cuatro puntos porcentuales arriba del Crédito FONACOT, durante 2016.

Asimismo, se realizó el comparativo del crédito en efectivo FONACOT, con una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple Entidad Regulada (Sofom E. R.), y con los bancos de nicho.

COMPARATIVO DE CRÉDITO EN EFECTIVO CON OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS

				
	Crédito en Efectivo	Personal	Personal	Personal
Características				
Tipo de Crédito	Simple		Simple	
Monto (miles de pesos)	Hasta 3 meses del sueldo mensual con el 20.0% de descuento sobre su sueldo bruto	30.0%	Hasta \$18,900.00	30.0%
Plazo (meses)	6 -30	3 -25	hasta 12	12 -36
Medio de Disposición	Depósito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta
Tasa de Interés Anual Promedio	23.4%	38.0%	60.8%	70.0%
Tasa de Interés Moratoria Mensual Promedio	4.8%	Acorde plazo y monto	3.0%	Acorde plazo y monto
CAT Promedio	28.3%	90.1%	80.9%	119.3%
Forma de Pago	Descuentos vía nómina	Efectivo, cheque o transferencia electrónica	Ventanilla de tienda	Efectivo
Seguro del Crédito	Vida, Desempleo e Incapacidad	NA	NA	Vida y Desempleo opcional
Comisiones				
Apertura	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Disposición de Efectivo (+IVA)	NA	0.0%	0.0%	7.0%
Pago tardío (+IVA)	NA	ND	\$0.00	4.6%
Prepagos	NA	ND	0.0%	0.0%
Requisitos				
Antigüedad en el trabajo	12	Opcional	NA	12
Ingresos Mínimos	\$2,264.24*	\$2,000	\$2,100	\$8,000
Aval	NA	Sí	NA	NA
Garantías Prendarias	NA	Sí	NA	NA
Buró de Crédito	NA	Si	Si	Si

* Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI), salario mínimo mensual vigente en la zona única (31 días) a enero de 2016. Para el cálculo del crédito FONACOT, se considera un pago mensual del 20 por ciento del sueldo del trabajador.
Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados, con información obtenida de la calculadora de Crédito Personal y de Nómina, de la página de la Internet de la CONDUSEF, diciembre 2016.

En el comparativo anterior se observó que durante el segundo semestre de 2016, el crédito en efectivo FONACOT se mantiene como el producto crediticio con la tasa de interés más baja.

2. Evaluación del Programa de Trabajo de 2016

Con la finalidad de evaluar los resultados de 2016 del Programa de Trabajo 2014-2018 (PgT'16), se presenta el Informe de Autoevaluación del año, con base en el desempeño de las actividades realizadas por cada una de las unidades administrativas del Instituto, conforme con lo establecido en las líneas de acción de las estrategias definidas en dicho Programa (ver anexo 1).

Los objetivos del Programa de Trabajo 2014-2018 del Instituto tienen como propósito contribuir con la meta nacional México Próspero, a través del objetivo Promover el empleo de calidad; así como con el objetivo sectorial de Salvaguardar los derechos de los trabajadores y personas en situación de vulnerabilidad y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral, mediante la estrategia 3.6 relativa a Proteger el salario y la capacidad adquisitiva de los trabajadores y sus familias.

De los siete indicadores de desempeño, cinco se cumplieron por arriba del 100 por ciento y el resto por arriba del 94 por ciento. A partir de los resultados, se definieron las estrategias y líneas de acción para el 2017.

RESULTADOS DE LOS INDICADORES DEL PROGRAMA DE TRABAJO 2016

Indicadores	Meta 2016	Alcances	% de cumplimiento
Importe de créditos ejercidos (mdp)	\$14,520	\$15,447	106.4%
Número de trabajadores con crédito	1,000,050	1,017,330	101.7%
Número de centros de trabajo acreditados	6,000	7,174	119.6%
Número de nuevos trabajadores con crédito	305,000	288,301	94.5%
Recuperación vía centros de trabajo	91.0%	90.5%	99.4%
Ingresos netos de intermediación	47.3%	47.5%	100.4%
Capacitación del personal	80.0%	93.2%	116.5%

Fuente: Dirección de Planeación Institucional

A continuación se presenta, de forma detallada, las actividades de las unidades administrativas, así como, las acciones relevantes de la actual administración y el informe de cumplimiento de la normatividad aplicable durante 2016.

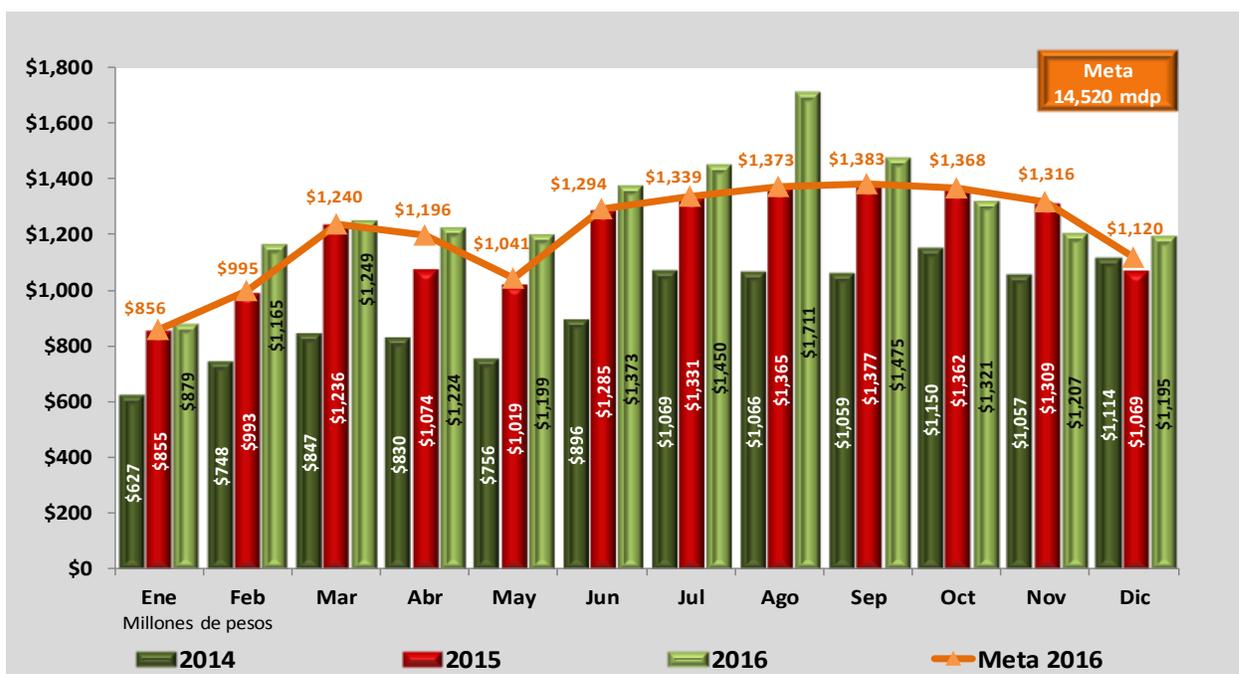
3. Colocación de Crédito

Al 31 de diciembre de 2016 se colocaron 15 mil 447 millones de pesos en créditos a un millón 17 mil 330 trabajadores, en beneficio de tres millones 967 mil 587 personas, incluyendo al trabajador y su familia, por lo que el saldo de cartera ascendió a 18 mil 280 millones de pesos.

Respecto a la meta de colocación anual de 14 mil 520 millones de pesos, se superó en 6.4 por ciento.

En relación con 2015 y 2014, la colocación de crédito se incrementó en mil 172 millones de pesos (8.2 por ciento) y cuatro mil 226 millones de pesos (37.7 por ciento), respectivamente.

COLOCACIÓN DE CRÉDITO AL CIERRE DEL 2014-2016 Y META 2016
Millones de pesos



Fuente: Dirección de Planeación Institucional

Por lo que se refiere a la colocación por dirección regional, la Región Metropolitana integrada por Tacubaya, Portales, Tlalnepantla, Vallejo y Zaragoza, ocupó el primer lugar en cumplimiento de la meta acumulada. En términos absolutos, la Región Norte que incluye Hermosillo, Chihuahua, Mexicali, Culiacán, Tijuana y La Paz, fue la que mayor importe de crédito colocó, seguida de la Región Noreste.

RESULTADOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO POR DIRECCIÓN REGIONAL

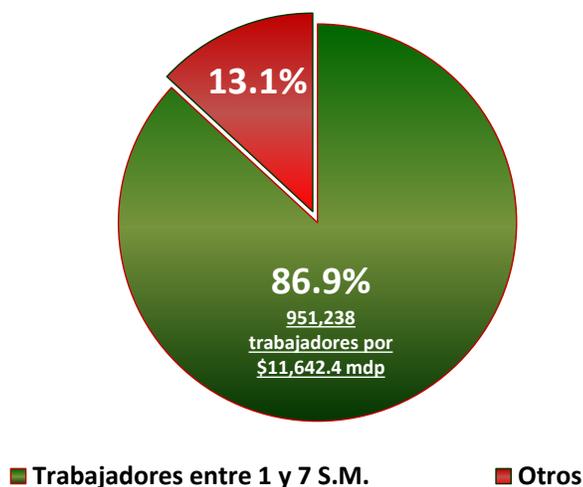
Millones de Pesos

Región	A Diciembre 2015	2016		
	Real	Monto Colocado	Meta	% de Cumplimiento
		Enero - Diciembre		
METROPOLITANA*	2,406	2,857	2,486	114.9%
CENTRO	1,371	1,535	1,390	110.4%
NORESTE	2,939	3,237	3,052	106.1%
NORTE	3,465	3,610	3,493	103.3%
OCCIDENTE	2,403	2,474	2,406	102.8%
SURESTE	1,691	1,734	1,693	102.4%
Total	14,275	15,447	14,520	106.4%

*Incluye préstamos al personal registrados en GRP-SAP (74.9 mdp).

Fuente: Dirección de Planeación Institucional

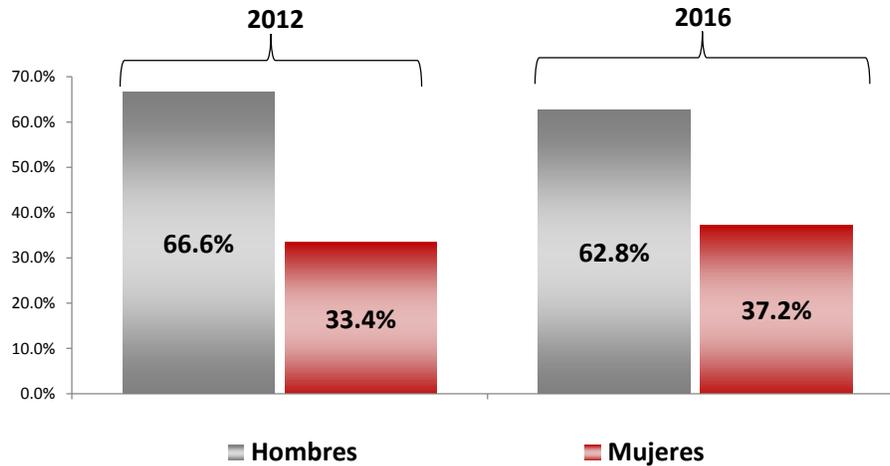
Respecto a la distribución por nivel salarial, 951 mil 238 trabajadores que perciben entre 1 y 7 salarios mínimos representaron el 86.9 por ciento de los trabajadores con crédito, 6.8 puntos porcentuales más que lo registrado en 2015; asimismo, el monto colocado por igual rango salarial representó el 75.7 por ciento del monto total otorgado, es decir, 11 mil 642 millones de pesos, 9.6 por ciento más de lo colocado el año pasado.



Fuente: Dirección de Planeación Institucional

El número de mujeres con crédito FONACOT ascendió a 377 mil 967 trabajadoras, que representan el 37.2 por ciento del total de acreditados. Cabe mencionar que durante esta administración, la cifra de mujeres con crédito al cierre de diciembre de 2016, ha crecido en 3.8 puntos porcentuales.

PORCENTAJE DE HOMBRES Y MUJERES CON CRÉDITO FONACOT



Fuente: Dirección de Planeación Institucional

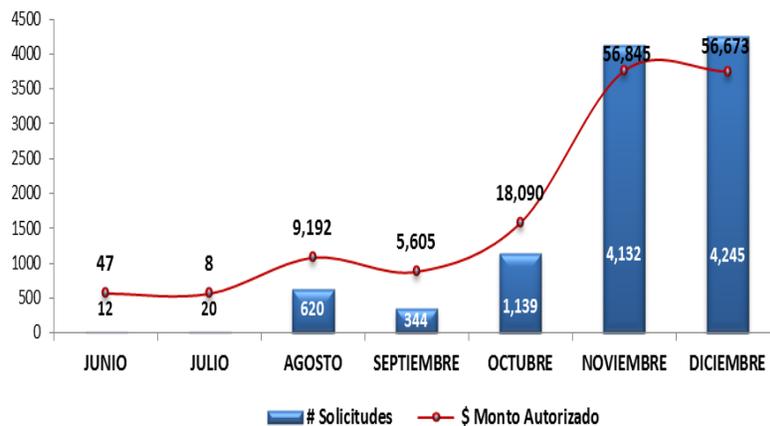
Por otra parte, se logró superar la meta anual del número de trabajadores con crédito en 1.7 por ciento y, por lo tanto, la del número de personas beneficiadas.

Medios de Disposición

1) Crédito en Efectivo

Del importe total colocado, se otorgaron 15 mil 321 millones de pesos (99.2 por ciento) a través de Crédito en Efectivo, bajo las modalidades de depósito a la cuenta de cheques del trabajador (96.1 por ciento), Apoyo a Damnificados (2.8 por ciento) y con la tarjeta de débito Banamex Transfer (.3%), que se lanzó en junio para aquellos trabajadores que no tienen una cuenta bancaria.

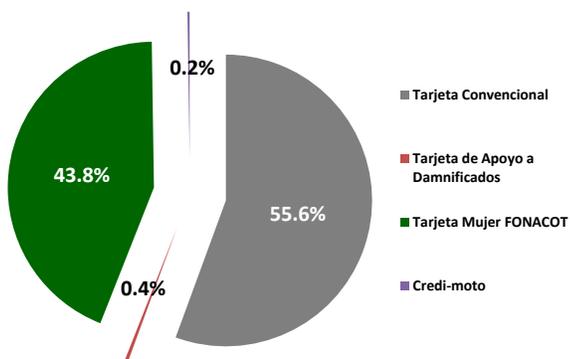
TRANSFER BANAMEX
Millones de Pesos



Fuente: Subdirección General de Crédito

2) Tarjeta FONACOT

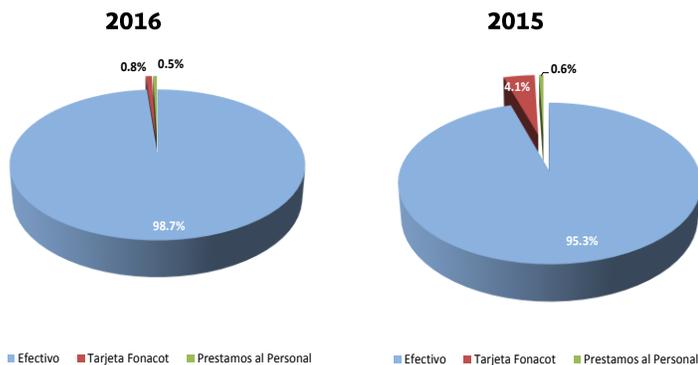
El importe ejercido durante 2016 por medio de la tarjeta FONACOT- Mastercard fue de 126.3 millones de pesos, distribuido de la siguiente forma:



Fuente: Subdirección General de Crédito

El contrato con Mastercard finalizó el 31 de marzo de 2016, por lo que a partir de esa fecha se dejó de usar este medio de disposición.

PARTICIPACIÓN POR MEDIOS DE DISPOSICIÓN



Fuente: Subdirección General de Crédito

3.1 Programas de Crédito

a) Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales (Tarjeta y Crédito en Efectivo)

En 2016 se colocaron 28 mil 781 créditos por 458 millones de pesos, con un monto promedio a través de tarjeta de mil 117 pesos y en efectivo, de 16 mil 178 pesos.

En el año se benefició a 28 mil 214 trabajadores de 455 municipios de 19 estados de la República Mexicana: Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Durango, Guanajuato, Guerrero, Guadalajara, Tepic, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz y Zacatecas.

Por otra parte, con la finalidad de beneficiar a más trabajadores, en la 51ª. Sesión Ordinaria del Consejo Directivo, llevada a cabo el 2 de diciembre del 2016, se aprobó la opción de renovar los créditos en efectivo del programa de Apoyo a Damnificados otorgados, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- ✓ Que al menos el 25 por ciento del crédito se encuentre pagado y esté al corriente en pagos.
- ✓ Sólo se podrá renovar una vez al mismo plazo del crédito vigente o a un plazo menor, con las mismas condiciones de tasa de interés.
- ✓ Sin periodo de gracia de 120 días en la renovación.

b) Crédito Mujer FONACOT

Al cierre de 2016 se colocaron 55 millones de pesos: 20 millones a través de la tarjeta FONACOT- MasterCard, cuyo deslizamiento promedio fue de mil 53 pesos (de enero a julio) y 35 millones con la tarjeta de débito Banamex Transfer, con un importe promedio de 14 mil 92 pesos (de agosto a diciembre).

c) Viajemos Todos por México

Con el propósito de apoyar la iniciativa del Gobierno Federal, para promover el turismo nacional, en septiembre el Instituto lanzó el programa Viajemos Todos por México, con el cual al cierre de diciembre se colocaron 11 millones de pesos a través de 584 créditos, con un monto promedio de 18 mil 845 pesos.

d) Crezcamos Juntos

Crezcamos Juntos es otra iniciativa gubernamental destinada a impulsar la economía de las familias mexicanas y su desarrollo, al integrarlas a la formalidad, en la que participa el Instituto FONACOT, junto con otras instituciones, a través de un programa especialmente diseñado para los patrones que se incorporan en el Régimen de Incorporación Fiscal (RIF).

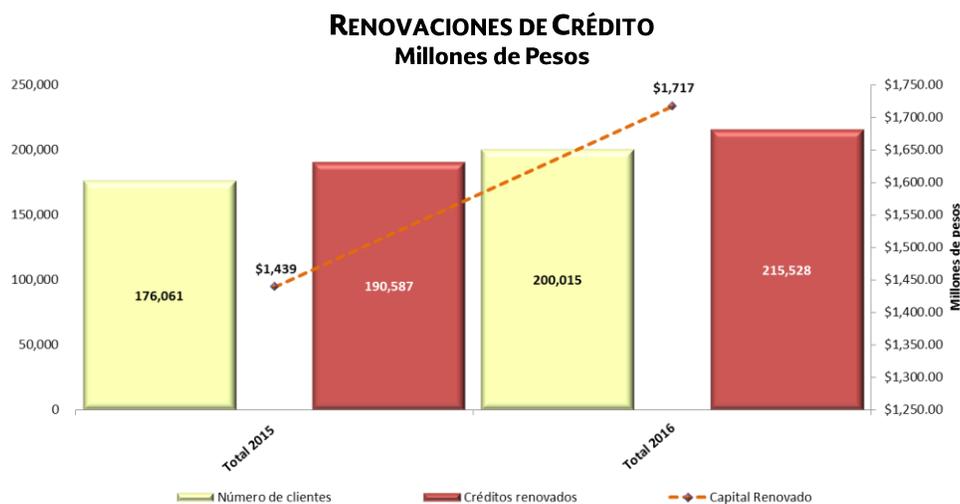
Durante 2016 se afiliaron al Instituto mil 447 centros de trabajo en RIF, de los cuales mil 112 se encuentran activos, 225 en proceso de autorización y 110 en otros estatus. Con este programa se colocaron 140 créditos por un monto promedio de cinco mil 556 pesos, en beneficio de 138 trabajadores y sus familias, por 777 mil 787 pesos, casi seis veces más que lo colocado en 2015.

e) Credi-Moto

Durante los dos primeros meses del año se registraron sólo 26 créditos por 252 mil 951 pesos del programa Credi-moto, por lo que en la 45ª Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Instituto, celebrada el 26 de febrero de 2016, se aprobó su cancelación.

Renovación de Créditos Vigentes

La renovación de créditos vigentes se promueve a partir de la experiencia positiva de otorgamiento y recuperación del crédito. Esta medida les permite a los trabajadores liberar capacidad de descuento mensual y solicitar nuevos créditos, o bien, disminuir el importe del pago mensual que tienen actualmente. Al cierre de diciembre de 2016 se realizaron 215 mil 528 renovaciones de crédito, 13.1 por ciento más que el año anterior (190 mil 587), es decir, 24 mil 941 adicionales.



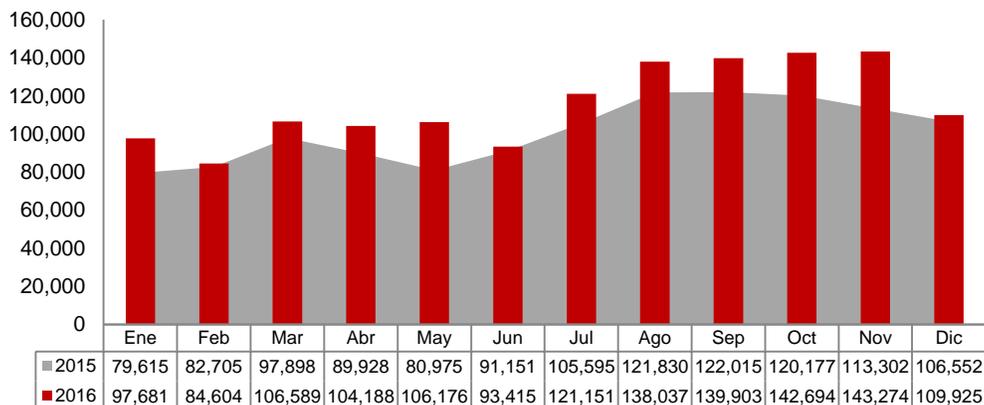
3.2 Canales de Atención

Al cierre de 2016 el Instituto contaba con 94 sucursales, divididas en 34 direcciones estatales y de plaza, 53 representaciones y siete módulos a nivel nacional. Es importante mencionar, que con el apoyo del Sindicato Nacional de Empleados del Instituto FONACOT (SINEIF), se logró la implementación de tres jornadas laborales: de lunes a viernes, de martes a sábado y de miércoles a domingo; con tres horarios: de 8:00 a 16:00 horas, de 10:00 a 18:00 horas, y de 12:00 a 20:00 horas de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a 16:00 horas. Asimismo, 24 oficinas abrieron los domingos de 8:00 a 16:00 horas, con el fin de tener una mayor cobertura y garantizar la atención a la creciente demanda crediticia de los trabajadores.

Centro de Atención Telefónica (CAT)

Durante 2016, el Instituto recibió, a través del CAT, un millón 266 mil 456 llamadas telefónicas, 109 mil 83 chats y 12 mil 98 correos electrónicos, un total de un millón 387 mil 637 consultas, lo que representa un incremento del 14.5 por ciento en comparación con 2015.

SERVICIOS DE LLAMADA, CHAT Y CORREO ELECTRÓNICO RECIBIDOS EN EL CAT



Fuente: Subdirección General Comercial

Asimismo, a través de la opción del portal de Internet de FONACOT para recibir quejas y denuncias ciudadanas, se canalizaron al CAT únicamente las consultas por medio de la cuenta de correo electrónico lada800@fonacot.gob.mx; las quejas y denuncias se enviaron al área de Atención a Clientes y al Órgano Interno de Control (OIC), respectivamente; esta acción generó una disminución en la demanda del uso del correo electrónico.

Por lo que respecta a los servicios de salida (outbound), como invitaciones, avisos y llamadas de cobranza administrativa, se realizó lo siguiente:

- SMS (*Short Message Service*)

Se enviaron siete millones 13 mil 681 mensajes de texto, 48 por ciento más que en el mismo periodo de 2015 (cuatro millones 736 mil 136 mensajes).

- Correo electrónico

Se mandaron tres millones 203 mil 50 correos electrónicos, un incremento de 38 por ciento con respecto a los dos millones 325 mil 98 de 2015.

- Llamadas a Través de Robot

Se realizaron seis millones 224 mil 524 llamadas mediante robot, un incremento del 10 por ciento, comparado con las realizadas en 2015 (cinco millones 635 mil 786).

- Agente Telefónico

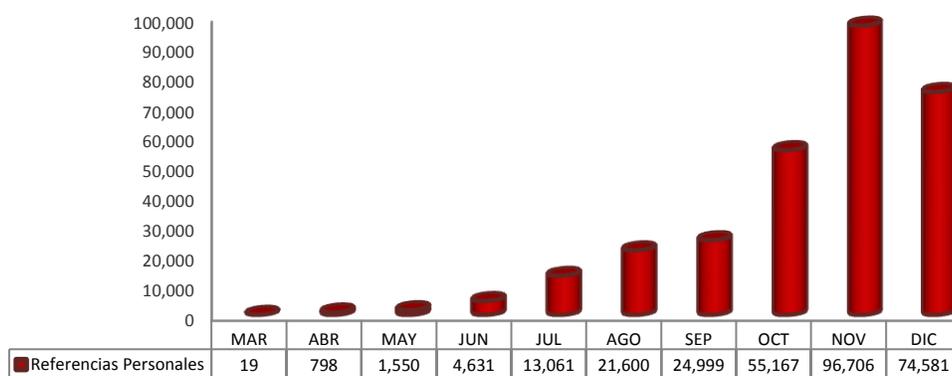
Finalmente, en lo que respecta a las llamadas realizadas mediante asesor telefónico, en el año se realizaron 188 mil 507, mientras que en 2015 se efectuaron 308 mil 246 llamadas.

Durante 2016 se incrementó el uso de distintos servicios de salida (*outbound*) que proporciona el CAT, logrando un total de 16 millones 629 mil 762 servicios de salida, contra 13 millones cinco mil 266 servicios efectuados en 2015, lo que representó un incremento del 28 por ciento.

Nuevo Proceso de Verificación de Referencias Personales de los Trabajadores

En marzo, con la puesta en marcha del Servicio Integral de Origenación de Crédito (Crédito Seguro), el CAT realiza la validación de las referencias personales proporcionadas por los trabajadores durante la solicitud de su crédito. Al cierre del año, el CAT había llevado a cabo la verificación de 293 mil 112 referencias que corresponden a 90 mil 204 trabajadores.

REFERENCIAS PERSONALES RECIBIDAS Y ATENDIDAS 2016

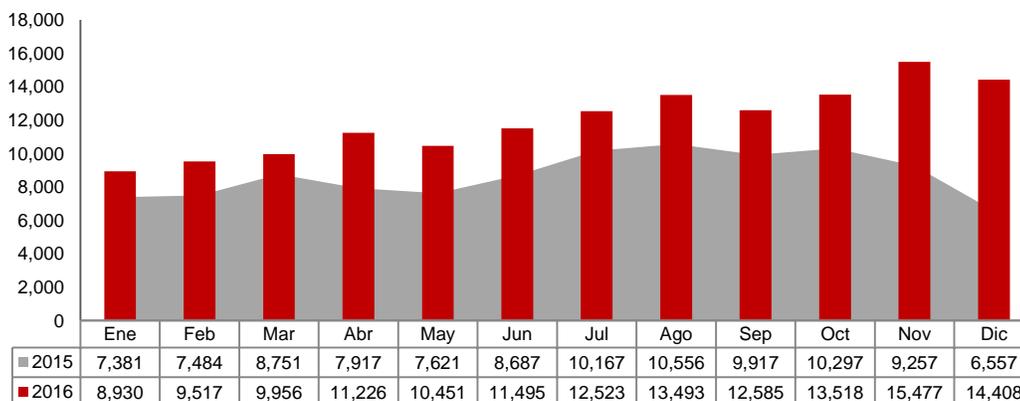


Fuente: Subdirección General Comercial

Sistema de Citas

A través de la página de internet en servicios en línea, los trabajadores afiliados al Instituto pueden concertar una cita para tramitar su crédito en la sucursal más cercana a su domicilio o centro de trabajo. Las citas al cierre del año crecieron 37.3 por ciento, comparado con 2015.

CITAS PROGRAMADAS 2016 VS 2015



Fuente: Subdirección General Comercial

Promotorías Externas

Con la finalidad de apoyar las gestiones de promoción del crédito y difusión de la obligatoriedad de los centros de trabajo de afiliarse al Instituto, se llevó a cabo la prueba piloto con tres empresas especializadas, durante el último trimestre de 2015 y hasta el primer trimestre de 2016.

A través de las gestiones de dichas empresas, en esos seis meses se logró otorgar dos mil 132 créditos por 29 millones 848 mil pesos y, en lo que se refiere a la afiliación de centros de trabajo, se registraron mil 100.

Concepto	Oct- Nov	Dic	Ene	Feb	Mzo	Totales
Gestión de créditos	422	485	318	290	617	2,132
Afiliación de empresas	555	80	0	351	114	1,100

3.3 Actividades de Promoción y Difusión

Campañas

Con el fin de incentivar la colocación de créditos nuevos se realizó nuevamente la campaña “Obtén tu crédito hoy y empieza a pagar dos meses después” en el primer trimestre de 2016, a través de la página web del Instituto, vía correo electrónico y a través de lonas en todas las sucursales a nivel nacional, salvo en los estados con veda electoral.

A lo largo del año, mensualmente se realizaron campañas de afiliación y activación, como parte de las estrategias de afiliación y acreditación de centros de trabajo, a fin de incrementar el número de trabajadores sujetos de crédito (acción 1.1.3 PgT'16).

RESULTADOS ACUMULADOS DE CAMPAÑAS DE ENERO A DICIEMBRE 2016

CAMPAÑAS DE PROMOCIÓN DE VENTA												
Promoción	Obtén tu crédito hoy y empieza a pagar 2 meses después	1er ENVIO SEPOMEX 2016	2do ENVIO SEPOMEX 2016	JUGUETES	CINEPASS	TIEMPO AIRE	MOCHILAS	CINEPASS	TIEMPO AIRE	AUDIFONOS	TABLET'S	NACIMIENTOS
Mes de promoción:	Enero-Marzo	Abril-Julio	Noviembre-Diciembre	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Medio de Promoción:	Lonas	Volantes	Volantes	Lonas Volantes Carteles Mailings								
Colocación total:	\$320.5 MDP	\$970.1 MDP	\$717.7 MDP	\$111.3 MDP	\$146.3 MDP	\$112.5 MDP	\$112.1 MDP	\$141.8 MDP	\$112.9 MDP	\$117.0 MDP	\$48.2 MDP	\$138.6 MDP
	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:	Créditos nuevos:
	24,450	72,955	48,238	5,247	6,499	5,250	5,240	6,470	5,250	5,225	1,493	62,224

Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados.

Caravanas FONACOT

Las caravanas son eventos que se realizan en fin de semana en distintos estados de la República Mexicana, diseñados para atraer a trabajadores con la finalidad de que tramiten su crédito y a empresas de la localidad, para que realicen su afiliación. Como parte de la estrategia, en la sede de cada evento, se llevaron a cabo distintas actividades para promover la cultura financiera y se otorgó una tasa de interés preferencial (acción 5.1.3 PgT'16).

En el año, se llevaron a cabo 10 caravanas en las ciudades de Monterrey, Saltillo, Tijuana, Toluca, Guadalajara, Ciudad Juárez, Veracruz, Aguascalientes, Tlalnepantla y Puebla, durante las cuales se logró colocar créditos por 125 millones 492 mil pesos y se atendió a dos mil 491 centros de trabajo:

RESULTADOS DE LA COLOCACIÓN DE CREDITOS

No.	Registros en Caravana FONACOT	Fecha del Evento	Afluencia en Evento	No. De Créditos	COLOCACIÓN		ACUMULADO	TICKET PROMEDIO
					Sábado	Domingo		
1	Autorización de créditos en la Caravana FONACOT Monterrey	11 y 12 de junio	7,174	300	\$ 3,579,762	\$ 2,619,015	\$6,198,778	\$20,663
2	Autorización de créditos en la Caravana FONACOT Saltillo	18 y 19 de junio	8,546	362	\$ 4,197,291	\$ 2,638,007	\$6,835,299	\$18,882
3	Autorización de créditos en la Caravana FONACOT Tijuana	09 y 10 de julio	19,728	743	\$ 7,355,422	\$ 5,683,415	\$13,038,837	\$17,549
4	Autorización de créditos en la Caravana FONACOT Toluca	23 y 24 de julio	7,819	374	\$ 4,884,097	\$ 3,096,847	\$7,980,945	\$21,339
5	Autorización de créditos en la Caravana FONACOT Guadalajara	13 y 14 de agosto	21,793	1,091	\$ 10,357,915	\$ 7,119,099	\$17,477,014	\$16,019
6	Autorización de créditos en la Caravana FONACOT Cd. Juárez	27 y 28 de agosto	26,483	1,288	\$ 9,411,894	\$ 11,192,777	\$20,604,671	\$15,997
7	Autorización de créditos en la Caravana FONACOT Veracruz	10 y 11 de septiembre	6,223	440	\$ 3,942,806	\$ 3,081,200	\$7,024,006	\$15,964
8	Autorización de créditos en la Caravana FONACOT Aguascalientes	01 y 02 de Octubre	8,716	832	\$ 7,603,285	\$ 4,795,775	\$12,399,060	\$14,903
9	Autorización de créditos en la Caravana FONACOT Tlalnepantla	22 y 23 de Octubre	15,278	923	\$ 9,092,621	\$ 11,855,071	\$20,947,693	\$22,695
10	Autorización de créditos en la Caravana FONACOT Puebla	12 y 13 de Noviembre	7,392	720	\$ 6,159,059	\$ 6,827,142	\$12,986,202	\$18,036
TOTAL			129,152	7,073	\$66,584,154	\$58,908,350	\$125,492,503	\$17,742

RESULTADOS DE LA AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO

No.	Registros en Caravana FONACOT	Cts. Activos	Cts. Otros Status	Total de Cts. Atendidos	Potencial de Trabajadores	Trabajadores Atendidos	Créditos Ejercidos	Importe Ejercido
1	Afiliación y Activación de centros de trabajo Caravana FONACOT Monterrey	230	159	389	31,449	131	135	\$2,682,316
2	Afiliación y Activación de centros de trabajo Caravana FONACOT Saltillo	85	37	122	3,987	92	96	\$1,533,668
3	Afiliación y Activación de centros de trabajo Caravana FONACOT Tijuana	185	45	230	5,718	105	107	\$2,420,790
4	Afiliación y Activación de centros de trabajo Caravana FONACOT Toluca	76	15	91	3,712	57	57	\$896,947
5	Afiliación y Activación de centros de trabajo Caravana FONACOT Guadalajara	213	89	302	8,465	58	59	\$814,974
6	Afiliación y Activación de centros de trabajo Caravana FONACOT Cd. Juárez	236	64	300	5,157	56	56	\$953,145
7	Afiliación y Activación de centros de trabajo Caravana FONACOT Veracruz	187	140	327	6,955	131	132	\$2,463,089
8	Afiliación y Activación de centros de trabajo Caravana FONACOT Aguascalientes	98	22	120	12,408	207	209	\$2,870,442
9	Afiliación y Activación de centros de trabajo Caravana FONACOT Tlalnepantla	255	39	294	17,826	69	69	\$1,158,613
10	Afiliación y Activación de centros de trabajo Caravana FONACOT Puebla	207	109	316	10,258	152	152	\$2,810,880
TOTAL		1,772	719	2,491	105,935	1,058	1,072	\$ 18,604,865

Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados.

Eventos

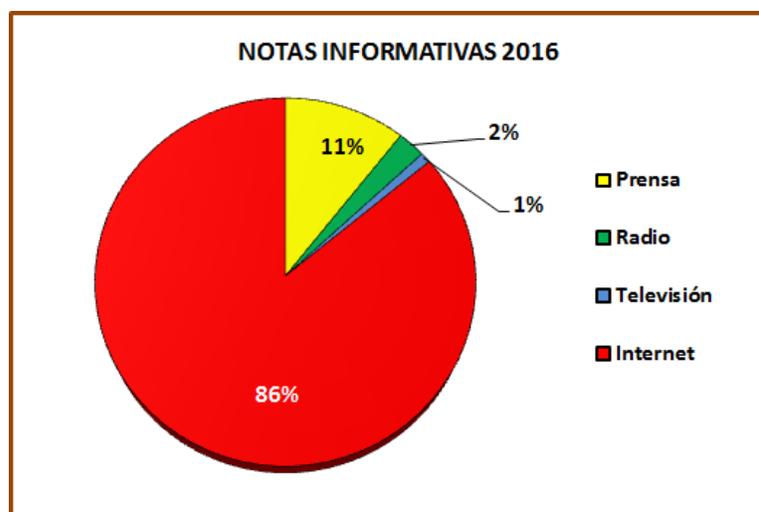
En el transcurso de 2016 el Instituto participó en 35 eventos de cámaras empresariales, ferias, congresos, y exposiciones a nivel nacional, con el fin de promover los beneficios del crédito FONACOT y difundir la obligación de la afiliación al Instituto de los centros de trabajo.

Convenios de Colaboración (acción 2.1.1 PgT'16).

De enero a diciembre de 2016, se firmaron 110 convenios de difusión y afiliación, 13 más en comparación con 2015. Lo anterior, con el objetivo de fortalecer la relación con los centros de trabajo, las entidades federativas, municipios y dependencias de la Administración Pública Federal (APF), así como con las principales confederaciones, cámaras, organizaciones sindicales y empresariales, para promover los beneficios del crédito FONACOT y la obligatoriedad de la afiliación al Instituto. (Ver anexo 2)

Campañas en Medios Masivos de Comunicación

En 2016, a través de prensa, radio, televisión e Internet se difundieron dos mil 88 notas informativas, un incremento del 10.4 por ciento en comparación con 2015.



Fuente: Comunicación Social

Por otra parte, se llevaron a cabo cuatro campañas publicitarias:

1. Créditos con Descuento Vía Nómina, del 4 al 31 de marzo.
2. Vacaciones y Regreso a Clases, del 15 de agosto al 15 de septiembre.
3. Buen Fin, del 1 al 21 de noviembre.
4. Navidad, del 1 al 31 de diciembre.

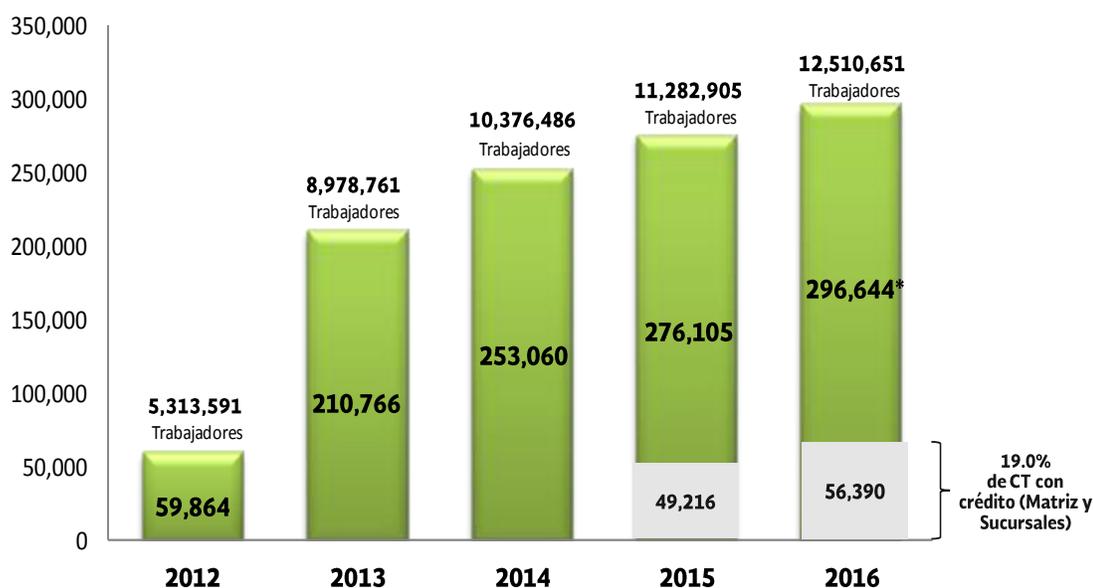
La estrategia de difusión incluyó medios de comunicación en diversos rubros: electrónicos (televisión y radio), impresos (prensa CDMX, prensa de provincia y revistas), complementarios (metro, tren suburbano, metrobús, tortillerías, puentes peatonales, vallas de futbol, pantallas en autobuses, camiones, recibos de gas y cineminutos) y digitales (portales y sitios web).

4. Afiliación de Centros de Trabajo.

Al 31 de diciembre, el número de centros de trabajo o patrones registrados en el Instituto fue de 296 mil 644, de los cuales en 56 mil 390 al menos un trabajador cuenta con crédito FONACOT.

Cabe destacar que el número de patrones con trabajadores con crédito FONACOT se incrementó en 14.6 por ciento, con respecto a diciembre de 2015 (acción 1.1.1 del PgT'16).

Trabajadores y Centros de Trabajo Registrados



Nota: solo incluye trabajadores afiliados al IMSS. Fuente: Agenda de Información Estadística Laboral de la STPS.

Afiliación por Micrositio

Desde junio de 2013, a través del micrositio de la página web institucional, los centros de trabajo realizan el trámite de afiliación al Instituto de una manera ágil y gratuita, para apoyar a los patrones con lo establecido en el art. 132 fracción XXVI bis de la reformada Ley Federal del Trabajo de 2012, que los obliga a afiliarse al Instituto.

Desde 2013 hasta el cierre de 2016 habían ingresado al sitio web 240 mil 677 empresas, de las cuales 234 mil 962 concluyeron su registro en el mismo, cifra que representa un incremento del 9.3 por ciento en comparación con el cierre de 2015 (214 mil 936 centros de trabajo registrados). (ver anexo 3)

AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO VÍA INTERNET A TRAVÉS DE MICROSITIO POR ENTIDAD FEDERATIVA Y POR SECTOR

Entidad Federativa	2016	Sector del Centro de Trabajo	2016
CIUDAD DE MEXICO	29,884	COMERCIO	80,065
JALISCO	22,104	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS	50,642
NUEVO LEON	14,641	CONSTRUCCIÓN	20,643
SINALOA	13,942	TRANSPORTES	10,726
ESTADO DE MEXICO	13,423	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	9,987
VERACRUZ	12,401	INDUSTRIA MANUFACTURERA	7,148
BAJA CALIFORNIA	10,236	AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	7,020
CHIHUAHUA	9,814	INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACIÓN	6,387
COAHUILA DE ZARAGOZA	8,919	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TEMPORAL	6,135
SONORA	8,720	SERVICIOS EDUCATIVOS	6,068
PUEBLA	8,635	SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	4,431
GUANAJUATO	8,210	FABRICACIÓN DE ALIMENTOS	4,421
MICHOACAN DE OCAMPO	7,868	SERVICIOS FINANCIEROS	4,052
YUCATAN	7,195	COMERCIO EN TIENDAS DE AUTOSERVICIO	3,539
TAMAULIPAS	6,579	SERVICIOS DE ESPARCIMIENTO	2,838
SAN LUIS POTOSI	4,672	SIN RUBRO	2,505
HIDALGO	4,388	INDUSTRIA TEXTIL	1,877
QUINTANA ROO	4,186	INDUSTRIA QUÍMICA	1,794
QUERETARO	4,029	INDUSTRIA AUTOMOTRIZ	1,788
ZACATECAS	3,887	COMUNICACIONES	1,556
CHIAPAS	3,676	INDUSTRIA EXTRACTIVA	792
MORELOS	3,531	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL	349
BAJA CALIFORNIA SUR	3,138	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL CENTRALIZADA	88
OAXACA	3,109	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL DESCENTRALIZADA	59
TABASCO	2,714	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	52
NAYARIT	2,423		
AGUASCALIENTES	2,395		
CAMPECHE	2,382		
GUERRERO	2,367		
DURANGO	2,199		
COLIMA	1,980		
TLAXCALA	1,315		
Total	234,962	Total general	234,962

Fuente: Subdirección General de Crédito

5. Recuperación de Cartera

La deducción vía nómina conferida en la Ley Federal del Trabajo (LFT), constituye el principal medio por el cual se realiza la recuperación del crédito FONACOT o, en su caso, a través de los pagos directos de los propios trabajadores. El acumulado del monto recuperado al cierre de diciembre de 2016 ascendió a 18 mil 972 millones de pesos, un incremento del 12.4 por ciento en comparación con 2015.

Emisión de Cédulas de Notificación a Centros de Trabajo

Al cierre de diciembre de 2016, el acumulado de la emisión normal fue por 17 mil 590 millones y la emisión por créditos reinstalados de mil 502 millones de pesos. Se logró la recuperación de 16 mil 550 millones de pesos de la emisión normal y 676 millones de la emisión de créditos reinstalados, de manera que el porcentaje promedio de recuperación se ubicó en 90.2 por ciento del monto emitido, que equivale a 17 mil 226 millones de pesos, un mil 947 millones de pesos más que en el cierre del año pasado (acción 3.2.1 PgT'16).

AVANCE EN LA RECUPERACIÓN DE LAS EMISIONES ENERO-DICIEMBRE Millones de Pesos

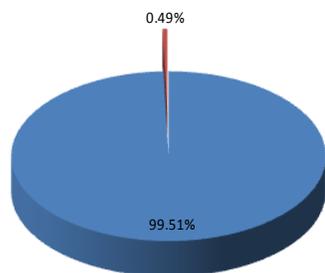
RESULTADOS DE COBRANZA / GRUPOS DE EMISIÓN TOTAL VS INGRESOS													
MES	EMISIÓN NORMAL			EMISIÓN ESPECIAL DE			EMISIÓN TOTAL				INGRESOS TOTALES		
	Emisión	Cifras Cierre Dic '2016		Emisión	Cifras Cierre Dic '2016		Emisión	Cifras Cierre Dic '2016			Importe	Avance Vs Emisión Total	Avance Vs Emisión Normal
		Recuperación	Avance		Recuperación	Avance		Recuperación	Avance vs Emisión Total	Avance vs Emisión Normal			
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
			(C/B)			(F/E)			(I/H)	(I/B)		(L/H)	(L/B)
Ene 2016	1,396.6	1,351.0	96.7%	112.9	53.4	47.3%	1,509.5	1,404.3	93.0%	100.6%	1,458.5	96.6%	104.4%
Feb 2016	1,388.8	1,316.8	94.8%	134.9	45.3	33.5%	1,523.7	1,362.0	89.4%	98.1%	1,527.2	100.2%	110.0%
Mar 2016	1,373.1	1,289.6	93.9%	131.3	60.9	46.4%	1,504.4	1,350.6	89.8%	98.4%	1,514.4	100.7%	110.3%
Abr 2016	1,409.2	1,333.5	94.6%	116.5	54.6	46.9%	1,525.7	1,388.1	91.0%	98.5%	1,530.7	100.3%	108.6%
May 2016	1,424.9	1,335.0	93.7%	115.3	52.6	45.6%	1,540.1	1,387.6	90.1%	97.4%	1,535.2	99.7%	107.7%
Jun 2016	1,440.5	1,351.4	93.8%	132.9	62.5	47.1%	1,573.4	1,413.9	89.9%	98.2%	1,547.2	98.3%	107.4%
Jul 2016	1,477.0	1,389.4	94.1%	112.4	51.2	45.6%	1,589.4	1,440.6	90.6%	97.5%	1,558.2	98.0%	105.5%
Ago 2016	1,477.1	1,381.2	93.5%	128.3	57.8	45.1%	1,605.4	1,439.1	89.6%	97.4%	1,618.2	100.8%	109.6%
Sep 2016	1,511.7	1,410.5	93.3%	121.9	55.1	45.3%	1,633.5	1,465.6	89.7%	97.0%	1,587.2	97.2%	105.0%
Oct 2016	1,541.1	1,454.1	94.4%	133.1	59.5	44.7%	1,674.2	1,513.6	90.4%	98.2%	1,628.5	97.3%	105.7%
Nov 2016	1,571.0	1,463.7	93.2%	123.6	55.4	44.8%	1,694.6	1,519.1	89.6%	96.7%	1,660.8	98.0%	105.7%
Dic 2016	1,579.7	1,474.2	93.3%	139.0	68.2	49.1%	1,718.6	1,542.4	89.7%	97.6%	1,806.4	105.1%	114.4%
Ene - Dic '16	17,590.4	16,550.4	94.1%	1,502.1	676.6	45.0%	19,092.5	17,226.9	90.2%	97.9%	18,972.6	99.4%	107.9%

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Recuperación a través del Seguro de Crédito FONACOT ¹

El 99.5 por ciento de la cartera contaba con seguro por pérdida del empleo, fallecimiento, incapacidad e invalidez total y permanente al cierre de diciembre 2016, a diferencia del 93.8 por ciento de finales de 2015.

■ Con Seguro de Crédito ■ Sin Seguro de Crédito



Tipo de Cartera	Importe (mdp)	Porcentaje
Con Seguro de Crédito	\$ 18,189.99	99.51%
Sin Seguro de Crédito	\$ 90.00	0.49%
Cartera Total	\$ 18,279.99	100.00%

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

De mayo de 2014 al cierre de diciembre de 2016, el 11 por ciento de la cartera asegurada experimentó pérdida de empleo. El importe pagado de primas a las aseguradoras de dichos créditos siniestrados asciende a 421.1 millones de pesos, contra los mil 653 millones de pesos reclamados por pérdida de empleo, que representan el 392.5 por ciento respecto a las primas pagadas. Asimismo, se han beneficiado 366 mil 185 trabajadores, con dos millones 337 mil cuotas. En relación con las reclamaciones pagadas del seguro, el porcentaje de pago fue del 79.8 por ciento.

Análisis de Reclamaciones del Seguro por Pérdida de Empleo

Estatus Reclamo	Flujos en Riesgo		Cobertura x pérdida de empleo-Aseguramiento de Cartera		Cuotas reclamadas de la cartera asegurada		Primas pagadas	
	Monto de Flujos en Riesgo - Saldo al Plazo (A)	%	Monto de Flujos Cubiertos con Seguro (B)	%	Importe de los Reclamos (C)	% Cobertura reclamada (C/B)	Importe primas (D)	Reclamos vs primas (C/D)
Monto de créditos reclamados por Pérdida de Empleo	\$ 5,656.8	11.0%	\$ 2,526.6	14.8%	\$ 1,653.0	65.4%	\$ 421.1	392.5%
Monto de créditos sin Pérdida de Empleo	\$ 45,757.3	89.0%	\$ 14,540.4	85.2%	\$ -	0.0%	\$ 2,865.4	0.0%
Monto total del créditos otorgados	\$ 51,414.2	100%	\$ 17,067.1	100%	\$ 1,653.0	9.7%	\$ 3,286.5	50.3%

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera.

¹ A partir del 19 de mayo de 2014 todos los créditos nuevos cuentan con un seguro de crédito el cual protege al trabajador en caso de pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad e invalidez total y permanente.

Una vez agotadas las seis cuotas que cubre el seguro de crédito, en caso de pérdida de empleo, existen dos opciones de planes de salida para aquellos trabajadores que no lo han recuperado:

Plan de Salida 70-30²

A través de este plan se liquidaron 19 mil 507 créditos con un saldo insoluto de 162.6 millones de pesos; los recursos efectivamente recibidos ascendieron a 75.2 millones de pesos y se condonaron 87.4 millones de pesos por concepto de intereses moratorios y gastos de cobranza. En comparación con diciembre de 2015, se registró una disminución del 32.9 por ciento de créditos liquidados bajo este esquema.

Plan de Salida 20-20-20³

Con esta otra modalidad se cobraron mil 245 créditos con un saldo insoluto de 19.4 millones de pesos, e ingresaron al Instituto seis millones por concepto de pago inicial y 13.3 millones de pesos por pagos reestructurados, una disminución de 0.6 por ciento de créditos liquidados bajo este esquema, con respecto a 2015.

Recuperación vía Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Extrajudicial

Para la asignación de créditos vencidos a prestadores de servicios externos de cobranza extrajudicial, se debió haber cumplido con los siguientes criterios: i) que presenten más de 30 días sin pago, ii) que no cuenten con centro de trabajo afiliado al INFONACOT y iii) que el saldo deudor exceda un salario mínimo mensual general vigente. Con base en ello, a través de cobranza extrajudicial, en 2016 se recuperaron 96.6 millones de pesos, 0.7 por ciento del importe asignado a 145 despachos por 13 mil 777 millones de pesos.

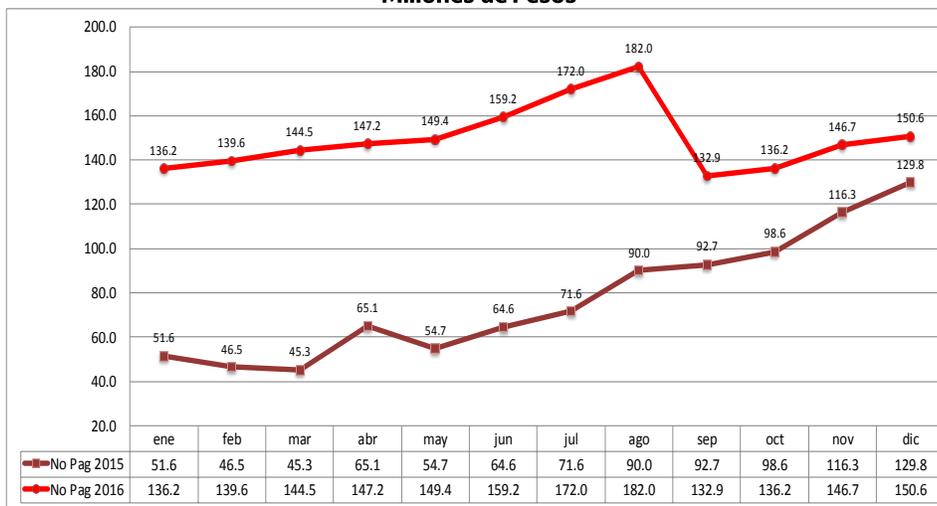
Recuperación y Depuración de Centros de Trabajo sin Reporte de Pago

Al cierre de 2016 se registró un monto de no pago por 150.6 millones de pesos, compuesto por aquellos centros de trabajo cuyas gestiones de recuperación se realizan conforme con los términos que marca la norma vigente del Instituto. En comparación con el cierre de diciembre de 2015, se observa un aumento de no pago por 20.8 millones de pesos.

² El plan está dirigido a trabajadores que perdieron su relación laboral y desean liquidar el total del adeudo en una sola exhibición, en el cual el Instituto otorga una quita del 30 por ciento del capital y se le condonan además intereses moratorios y, en su caso, gastos de cobranza que pudieran existir, sin penalizar por ello al trabajador en su historial crediticio.

³ Está dirigido a trabajadores que perdieron su relación laboral y que no cuentan con recursos para la liquidación total e inmediata del adeudo. Consiste en que el trabajador paga el 20 por ciento de su saldo insoluto, el Instituto condona los intereses moratorios y en su caso, los gastos de cobranza, y se reestructura el adeudo restante para ser pagado hasta en 20 mensualidades sin intereses; por cada pago oportuno, se hace un descuento del 20 por ciento en la mensualidad, siempre y cuando se encuentre al corriente en sus pagos.

**COMPORTAMIENTO DE CENTROS DE TRABAJO CON NO PAGO
ENERO A DICIEMBRE 2015 Y 2016**
Millones de Pesos



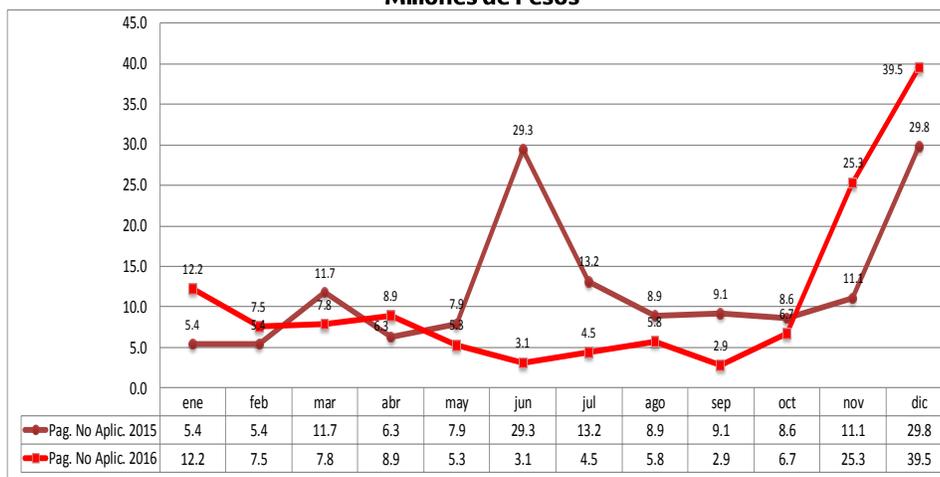
Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Aplicación de Pagos Individualizados

Con el objeto de mejorar la aplicación oportuna de los pagos individualizados a cada crédito, cuyos centros de trabajo no enviaron las incidencias de sus trabajadores, se realizó la gestión a través de los representantes legales de los mismos, a fin de agilizar la aclaración, carga y captura de dichas incidencias, para efectuar la aplicación de los pagos en tiempo y forma.

El monto acumulado pendiente por aplicar al cierre de 2016 fue de poco más de 39.5 millones de pesos, 32.5 por ciento más que lo registrado en 2015.

COMPORTAMIENTO DE PAGOS NO APLICADOS
Millones de Pesos



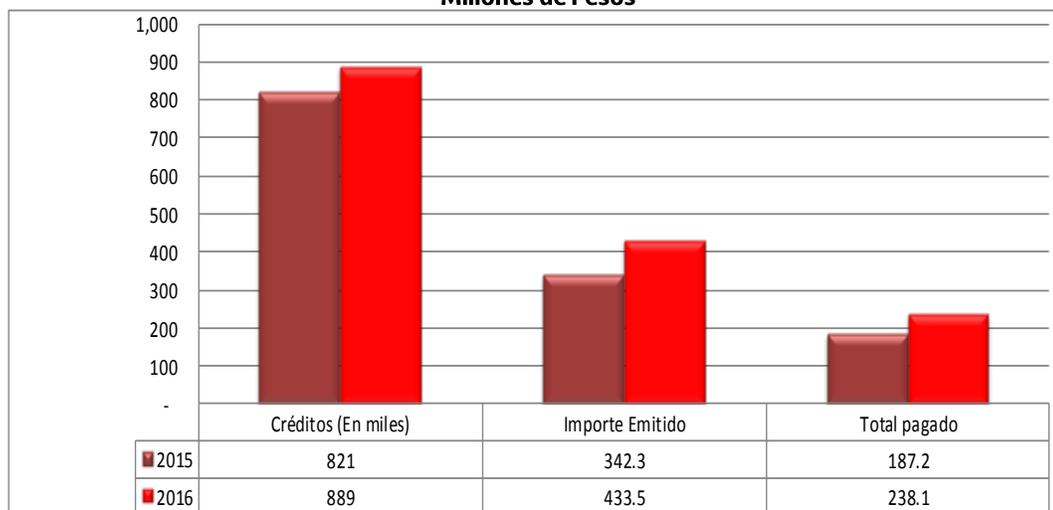
Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Emisión de Cédulas de Créditos Reinstalados a Centros de Trabajo

Por medio de la consulta a las bases de datos de seguridad social que administra PROCESAR⁴, ha sido posible localizar a aquellos trabajadores con saldo deudor que han cambiado de centro de trabajo, con el propósito de reinstalarles el cobro de las cuotas pendientes a través de la emisión de la cédula correspondiente al nuevo patrón, el cual deberá estar afiliado al Instituto.

Durante el año, se localizaron 888 mil 876 créditos con un saldo de 433.5 millones de pesos, de los cuales se recuperaron 238.1 millones de pesos, un aumento del 27 por ciento respecto al cierre de diciembre de 2015.

EVOLUCIÓN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS REINSTALADOS 2016 VS 2015 Millones de Pesos



Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Estrategias de Afiliación de Centros de Trabajo para la Recuperación del Crédito FONACOT (acción 3.2.4 PgT'16)

Con el fin de invitar a los centros de trabajo a concluir el trámite de afiliación, se realizaron llamadas telefónicas y enviaron correos electrónicos. Adicionalmente, personal del Instituto acompañó a los inspectores de la STPS, durante sus visitas de verificación del cumplimiento de la normatividad laboral (acción 2.1.2 PgT'16).

Se identificaron 62 mil 887 centros de trabajo que concentran 320 mil 145 créditos equivalentes a mil 844 millones de pesos, que no están afiliados al Instituto y que cuentan con trabajadores que adeudan uno o más créditos al cierre del año. Para llevar a cabo lo anterior, los centros de trabajo se agruparon como sigue:

⁴ Se ejecutan consultas masivas a las Bases de Datos de Seguridad Social (BDESS) que administra PROCESAR, para localizar a los trabajadores acreditados con saldo deudor en los centros de trabajo afiliados al Instituto.

- Grupo 0: Centros de trabajo que concluyeron su afiliación al 100 por ciento, a los cuales se inició la emisión de cédula.
- Grupo 1: Centros de trabajo que realizaron su afiliación en microsítio, pero no han entregado documentación en sucursal.
- Grupo 2: Centros de trabajo cuya afiliación en microsítio se encuentra en proceso.
- Grupo 3: Centros de trabajo que no han ingresado al microsítio a realizar su afiliación.

Como resultado de estas acciones se han afiliado mil 43 centros de trabajo, que tienen trabajadores con adeudos de créditos equivalentes a 60 millones de pesos.

ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN MEDIANTE LA AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO
Millones de Pesos

Descripción		CT'S afiliados 100% (Grupo 0)	%	CT Grupo 1	%	CT Grupo 2	%	CT Grupo 3	%	Total
		CT's afiliación concluida, ya se emite cédula	Centros de Trabajo que no han entregado documentación en sucursal	Centros de Trabajo que ingresaron al Microsítio, pero NO concluyeron afiliación	Centros de Trabajo que no han ingresado al portal de afiliación ni se han acercado a la sucursal					
Número de CT's	Estatus a diciembre 2015	6,117	10.5%	14,141	24.2%	3,685	6.3%	34,566	59.1%	58,509
	Estatus a diciembre 2016	1,043	1.7%	13,700	21.8%	1,268	2.0%	46,876	74.5%	62,887
Avance Diciembre 2015 contra Diciembre 2016		- 5,074		- 441		- 2,417		12,310		
Saldos (MDP)	Estatus a diciembre 2015	\$ 298.46	16.8%	\$ 417.54	23.6%	\$ 133.64	7.5%	\$ 922.47	52.1%	\$ 1,772.11
	Estatus a diciembre 2016	\$ 60.00	3.3%	\$ 418.07	22.7%	\$ 45.64	2.5%	\$ 1,320.92	71.6%	\$ 1,844.64
Avance Diciembre 2015 contra Diciembre 2016		\$ 238.46		-\$ 0.53		\$ 88.00		-\$ 398.45		

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Cabe señalar que, a partir de febrero de 2016 se realizó un cambio en la metodología para llevar a cabo las estrategias de afiliación, con el objeto de identificar y reconocer la movilidad de los centros de trabajo dentro de los distintos grupos existentes, así como obtener la información de manera más exacta.

6. Eficiencia Operacional

Con el fin de mejorar el servicio a los trabajadores, a los centros de trabajo afiliados y atender las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Disposiciones de la CNBV), durante 2016 el Instituto realizó la revisión de sus procesos para optimizar y/o automatizar su operación y, en consecuencia, modificó la normatividad correspondiente.

Optimización y Automatización de Procesos

1. Proceso de Crédito

Para dar cumplimiento a las Disposiciones de la CNBV se realizaron ajustes al proceso de crédito, con el fin de delimitar las funciones y responsabilidades de las áreas y personal que en él intervienen, en concordancia con los sanos usos y prácticas financieras.

A partir de lo anterior, el proceso de crédito se dividió en dos:

- 1) Origenación de Crédito: promoción, evaluación, aprobación, e instrumentación, y
- 2) Administración del Crédito: seguimiento, control, recuperación administrativa y recuperación judicial de créditos con problemas.

Como consecuencia de la segregación de funciones, se creó la Mesa de Control que es la responsable de la revisión aleatoria de los créditos autorizados a través de Crédito Seguro y de la aprobación de la ministración de aquellos que hayan cumplido con los requisitos, con base en los cuales fueron autorizados, teniendo entre otras responsabilidades las siguientes:

- I. Verificar el cumplimiento de todos y cada uno de los requerimientos incluidos en el apartado de evaluación y aprobación, para la celebración de las operaciones de crédito.
- II. Comprobar que los créditos previamente autorizados, incluidos en la revisión aleatoria, se hayan procesado y documentado en los términos y condiciones que al efecto hubieren sido establecidos y aprobados por los comités o funcionarios del Instituto facultados.
- III. Aprobar la ministración de las operaciones que hayan cumplido satisfactoriamente el proceso de revisión.

2. Proceso de asignación de cartera vencida

Se modificó el proceso de asignación de cartera a partir de la definición de las reglas de selección y cesión a despachos (extrajudicial o judicial) para considerar nuevas reglas relativas al seguro de crédito (acción 3.2.3 PgT'16).

3. Cancelación de generación de referencias bancarias de asuntos en cobranza judicial

Se modificó el proceso de generación de referencias bancarias para centros de trabajo y trabajadores, que se encuentren en cobranza judicial con el fin de llevar un mejor control de dichos asuntos, de los cuales no se aceptarán pagos parciales o totales, sin la intervención del área jurídica.

4. Optimización del proceso de reclamos para el pago oportuno de siniestros, por parte de las aseguradoras

Se complementó la información que se enviará a las aseguradoras periódicamente, para evitar duplicidad de solicitudes y agilizar el pago de las reclamaciones (acción 3.2.2 PgT'16).

Asimismo, se incorporaron validaciones adicionales para cumplir con las políticas de reclamación ante las aseguradoras, que contemplan el periodo de espera y carencia, para reducir el número de rechazos.

6.1 Principales Modificaciones a la Normatividad Interna

El Instituto adecuó su Estatuto Orgánico y el Manual de Crédito, conforme con lo establecido en las Disposiciones de la CNBV, derivado de lo cual incorporó en su operación las metodologías contables, financieras y de riesgos, e integró la propuesta de adecuación de su estructura orgánica para la segregación de funciones y la creación de las áreas de Contraloría y Auditoría Interna.

Lo anterior refleja el apego del Instituto a mejores prácticas que, a su vez, fortalecen la aplicación del control interno, la administración integral de riesgos, la seguridad de las operaciones de originación y administración de la cartera de crédito, en beneficio de los trabajadores formales del país.

Las principales modificaciones al Estatuto Orgánico se realizaron en las facultades y atribuciones del Consejo Directivo, Dirección General, Dirección General Adjunta Comercial, Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Subdirección General de Administración Integral de Riesgos e integración y funcionamiento de los Comités de Auditoría, Control y Vigilancia y del de Administración Integral de Riesgos. Asimismo, la modificación al Manual de Crédito, contiene los procesos, metodologías, procedimientos e información necesaria para la originación y administración del crédito.

Respecto al avance de la implementación de las Disposiciones de la CNBV, de las cuales le son aplicables al Instituto 177, como Organismo de Fomento, al cierre de diciembre se dio cumplimiento a 163 (92 por ciento).

6.2 Modernización Tecnológica

Servicio Integral de Origenación de Crédito (Crédito Seguro)

En 2016 se concluyó la instalación de 580 equipos (350 fijos y 230 móviles) a nivel nacional, para lo cual se realizaron 185 visitas de supervisión para la correcta operación del aplicativo y del funcionamiento de los dispositivos, así como para la capacitación del personal en sucursal (acción 3.1.1 y 3.1.2 PgT'16).

La finalidad de la puesta en marcha del nuevo modelo de origenación fue agilizar el otorgamiento del crédito y reforzar la seguridad de dicho proceso, evitando fraudes por robo de identidad, mediante el uso de herramientas tecnológicas de punta que ayudan en la automatización, simplificación y optimización de los procesos y subprocesos de enrolamiento, evaluación, autorización y contratación del crédito, proporcionando máxima seguridad, confiabilidad y transparencia.

Con lo anterior, además, se da cumplimiento a la segregación de funciones, según lo establecen las Disposiciones de la CNBV.

El proceso consiste en cinco grandes pasos:

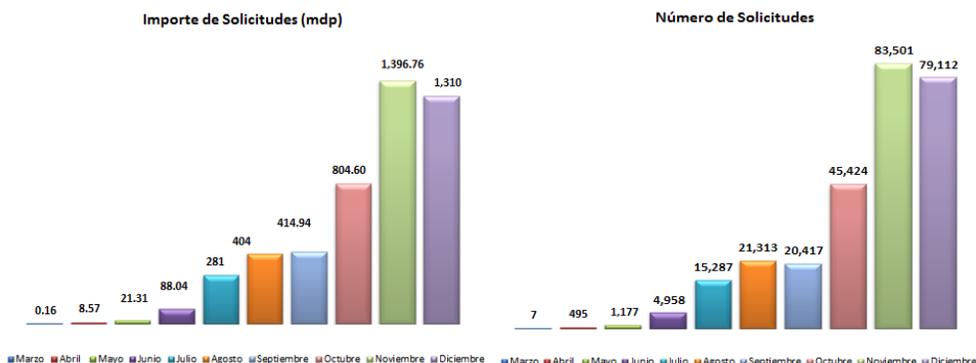
- 1.-Recepción y revisión de la documentación del trabajador.
- 2.-Toma de biométricos: foto, huella y firma digitalizada.
- 3.-Captura de información complementaria del trabajador y generación del expediente en línea.
- 4.-Recepción, validación y aprobación del crédito por parte de la Mesa de Control de crédito.
- 5.-Notificación de la aprobación del crédito al trabajador.

Asimismo, los trabajadores tendrán acceso al crédito a través de la instalación de módulos itinerantes en sus centros de trabajo.

Desde la puesta en marcha de Crédito Seguro en marzo de 2016 y hasta el cierre del año, se registraron 271 mil 691 solicitudes de crédito, de las cuales 228 mil 900 fueron autorizadas, lo que representa el 84.3 por ciento del total atendidas, por un monto de cuatro mil 730 millones de pesos, que significa el 30.6 por ciento de la cartera total colocada en el año.

COLOCACIÓN CRÉDITO SEGURO 2016

Millones de Pesos



Fuente: Subdirección General de Crédito

Unidades de Trámites y Servicios (UTYS)

Se concluyó la instalación de 233 Unidades de Trámites y Servicios (UTYS), como sigue:

- 127 en 84 oficinas FONACOT a nivel nacional.
- 38 en delegaciones y subdelegaciones de la STPS.
- 68 en importantes centros de trabajo, por el número de trabajadores.

El número de operaciones que se realizaron durante el año fue de tres millones 86 mil 982 operaciones, con un promedio mensual de 257 mil 249 consultas y aproximadamente 85 mil trabajadores al mes, hicieron uso de los servicios que se proporcionan en las UTYS (acción 3.1.2 PgT'16).

Consultas en UTYS Ene-Dic 2016

Concepto	Porcentaje
Consultas de estados de cuenta	31.3%
Consultas de número de cliente	21.5%
SalDOS y movimientos	11.2%
Registro de citas	4.6%
Generación de referencia de pago	3.9%
Otras consultas	27.5%

Fuente: Subdirección General Comercial

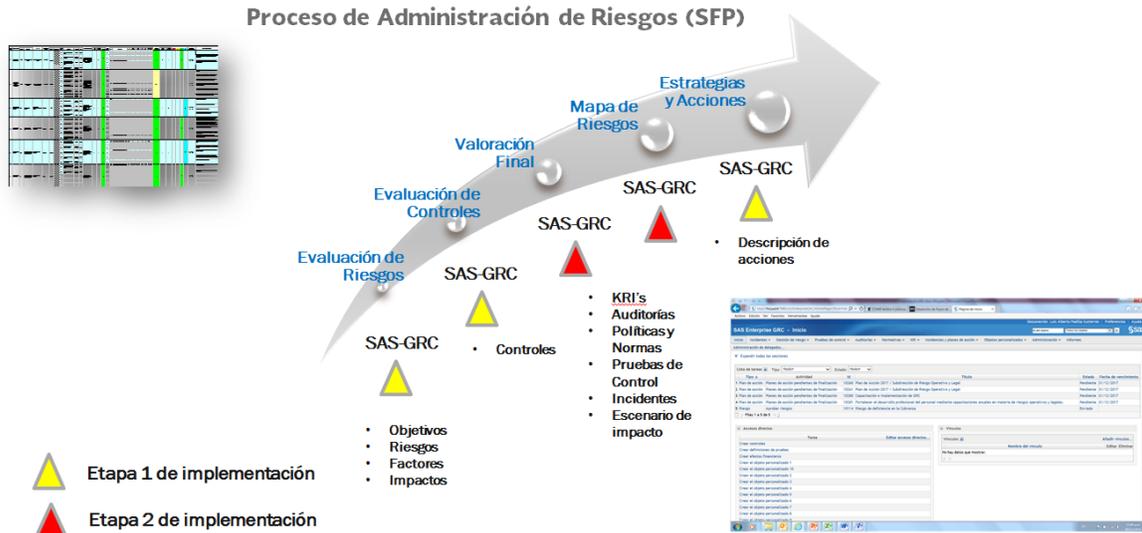
Sistema de Transferencia de Pagos (STP)

Se puso en operación la interacción con el STP que permite a la Tesorería hacer dispersiones de créditos en los horarios marcados por BANXICO, con la finalidad de disminuir el tiempo de los depósitos del crédito a los trabajadores formales y el costo de operación del Instituto, estimado en un 40 por ciento, interactuando con la seguridad de la infraestructura de BANXICO en operaciones en tiempo real (acción 3.1.2 PgT'16).

Proyecto SAS-GRC

Se implementó una plataforma tecnológica basada en la metodología *Governance, Risk and Compliance* (GRC), que tiene como objetivo sincronizar la información y la actividad a través de la gobernabilidad, la gestión de riesgos y el cumplimiento, con el fin de eficientar la operación y permitir un intercambio eficaz de información (acción 4.2.1 y 4.2.2 del PgT'16).

El proyecto consiste en integrar el inventario de riesgos institucionales de las 26 direcciones administrativas, para dar cumplimiento a las Disposiciones en materia Control Interno, emitidas por la Secretaría de la Función Pública (SFP).



El objetivo es migrar la información contenida en las matrices de riesgo a la plataforma GRC-SAS en dos etapas, con el propósito de fortalecer y sistematizar la gestión de riesgos, el gobierno corporativo y el cumplimiento de la normatividad interna y externa del Instituto. Al cierre del año, el sistema contaba con la información de seis direcciones.

Programación de módulos funcionales sobre la plataforma SAS

A fin de optimizar el control de gestión integral de distintos procesos institucionales, se adquirió una herramienta tecnológica para mejorar la eficiencia operativa y fortalecer financieramente al Instituto, a través de la óptima utilización de sus recursos, que considera lo siguiente:

- Financiamiento (estructurado, bancario y emisión de papel).
- Operación de seguros (proceso de alta, pago de primas a las aseguradoras, control de siniestros y conciliación de primas pagadas contra primas reclamadas).
- Cierre operativo de cartera crediticia (cierre diario, mensual, emisión de cédulas y cierre para el estado de cuenta).
- Elaboración y distribución del estado de cuenta conforme con las Disposiciones de Carácter General en Materia de Transparencia que emite la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), para el cumplimiento de los requisitos mínimos indispensables.
- Portal de consultas del estado de cuenta.
- Generación de reportes (informes y/o estadísticos).

7. Estructura Financiera

7.1 Situación Presupuestal

Presupuesto de Gasto Programable

El presupuesto de gasto programable autorizado al Instituto dentro del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) para el ejercicio fiscal 2016, fue por dos mil 588.6 millones de pesos, y fue modificado a dos mil 360.6 millones de pesos por la reducción de 228.0 millones de pesos, así como por el traspaso de recursos compensados entre capítulos del gasto por 20.9 millones de pesos, que se describen a continuación:

El capítulo de Servicios Personales fue modificado por la cancelación de la vacancia del período por 5.6 millones de pesos, así como por el traspaso de recursos del capítulo de Servicios Generales por 20.9 millones de pesos, destinados a los compromisos por la revisión salarial, a los tabuladores y a la gratificación de fin de año del personal de mando.

En el capítulo de Materiales y Suministros fue aplicada una reducción por 0.8 millones de pesos, por la cancelación presupuestal de ahorros en el gasto realizado bajo criterios de racionalidad.

En los Servicios Generales el presupuesto fue modificado por la reducción de 221.6 millones de pesos relativos a ahorros en el gasto ejercido en función de las necesidades para el otorgamiento del crédito a trabajadores y con apego a las disposiciones de austeridad; adicionalmente, fue aplicada una reducción por el traspaso de 20.9 millones de pesos al capítulo de Servicios Personales.

PRESUPUESTO DE GASTO PROGRAMABLE Millones de Pesos

Capítulo	Concepto	Presupuesto original	Traspaso compensado	Reducciones	Presupuesto modificado
	Gasto Corriente				
1000	Servicios Personales	694.3	20.9	-5.6	709.6
2000	Materiales y Suministros	26.0	0.0	-0.8	25.2
3000	Servicios Generales	1,839.1	-20.9	-221.6	1,596.6
4000	Otros Egresos	29.2	0.0	0.0	29.2
Total Gasto Corriente		2,588.6	0.0	-228.0	2,360.6

Fuente: Subdirección General de Administración

Cabe resaltar, que el Instituto ha mantenido su compromiso de observar las disposiciones de austeridad contenidas en el PEF 2016, así como en el Decreto que establece las medidas para el uso eficiente de los recursos públicos, y sus Lineamientos, mediante esquemas para ejercer el presupuesto con apego a criterios de racionalidad y modernidad de los procesos, enfocado al cumplimiento de los objetivos y metas del Programa Institucional “Otorgamiento de Crédito a Trabajadores” (Programa).

Durante el ejercicio fiscal 2016, se ejercieron dos mil 232 millones de pesos, que representaron un 94.6 por ciento respecto de lo programado. La variación corresponde principalmente a los ahorros en el presupuesto ejercido bajo criterios de racionalidad en función de la operación y las metas del programa, así como por la aplicación de medidas de austeridad en el gasto administrativo.

EJERCICIO PRESUPUESTAL 2016

Millones de Pesos

Capítulo	Concepto	Presupuesto	Gasto ene-dic	Variación	
				Monto	%
	Gasto Corriente				
1000	Servicios Personales	709.6	709.4	0.3	100.0
2000	Materiales y Suministros	25.2	23.1	2.1	91.8
3000	Servicios Generales	1,596.6	1,473.6	123.0	92.3
4000	Otros Egresos	29.2	26.0	3.2	89.0
Total Gasto Corriente		2,360.6	2,232.0	128.5	94.6

Fuente: Subdirección General de Administración

Servicios Personales

El gasto de este capítulo fue por 709.4 millones de pesos, lo que representó el 99.98 por ciento del presupuesto y comprende el pago de las remuneraciones al personal con base en la estructura y en los tabuladores autorizados, el estímulo por productividad y desempeño al personal operativo, las prestaciones de seguridad social y los impuestos. En cumplimiento con las disposiciones de austeridad, no se otorgó aumento salarial al personal de mando.

Materiales y Suministros

En este capítulo, del presupuesto por 25.2 millones de pesos fue ejercido el 91.8 por ciento de lo programado, la variación de 2.1 millones de pesos corresponde a ahorros principalmente en consumibles de oficina, combustibles para los vehículos del Instituto y otros materiales diversos.

Servicios Generales

En los Servicios Generales del presupuesto por un mil 596.6 millones de pesos fueron ejercidos un mil 473.6 millones de pesos, monto que representó un 92.3 por ciento respecto al presupuesto autorizado. La variación se integra de ahorros por 93.7 millones de pesos en los servicios que dan soporte directo a los procesos sustantivos para el programa, tales como desarrollo e infraestructura informática, promoción del crédito, viáticos y transportación, consulta de historial crediticio y administrativos.

La variación de este capítulo incluye 29.3 millones de pesos que representaron el 0.9 por ciento del presupuesto, por conceptos no realizados, relativos a servicios de mensajes digitales informativos del crédito, servicios para seguridad de la información, arrendamientos para nuevas sucursales y el servicio de oficina postal electrónica. Estos conceptos no afectaron el desempeño para las metas del ejercicio 2016 y fueron reprogramados para 2017.

Otras Erogaciones

El gasto de este concepto fue por 26.0 millones de pesos y representó el 89.0 por ciento del presupuesto autorizado de 29.2 millones de pesos, debido principalmente a la aportación para los fondos de pensiones y primas de antigüedad de los trabajadores del Instituto, con base en la valuación actuarial de obligaciones laborales, así como al gasto por resoluciones jurídicas emitidas por autoridad competente.

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Gasto Programable

Gasto corriente.- El presupuesto aprobado por dos mil 588.6 millones de pesos se redujo a dos mil 360.6 millones de pesos, al aplicar las disposiciones de austeridad emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Asimismo, el presupuesto modificado incluye traspasos compensados del capítulo de Servicios Generales para cubrir presiones del capítulo de Servicios Personales.

El gasto realizado por dos mil 232.0 millones de pesos, representó el 94.6 por ciento del presupuesto modificado.

La variación presupuestal por 128.5 millones de pesos integra ahorros que equivalen al 4.52 por ciento del presupuesto en los servicios que soportan a los procesos sustantivos para el otorgamiento de crédito y cobranza, así como conceptos no realizados que representaron el 0.92 por ciento de lo programado, estos conceptos no afectaron el desempeño para las metas del ejercicio 2016 y fueron reprogramados hacia 2017.

Gasto de Capital

Inversión Financiera.- Representa el financiamiento erogado para el programa por 15 mil 421.1 millones de pesos, monto que representó un 95.88 por ciento del presupuesto anual; que refleja el desempeño del otorgamiento de crédito.

GASTO PROGRAMABLE
Millones de Pesos

Concepto	Presupuesto Anual			Variación		Semáforo		Avance en % contra Modificado (6) = (3) / (2)
	Original (1)	Modificado (2)	Ejercido (3)	Absoluta (4) = (3) - (2)	Relativa (5) = (4) / (2)	Menor Gasto	Mayor Gasto	
	I.- Gasto Corriente	2,588.6	2,360.6	2,232.0	-128.5	-5.45		
Servicios Personales	694.3	709.6	709.4	-0.2	-0.02			100.00
Materiales y Suministros	26.0	25.2	23.1	-2.2	-8.62			91.48
Servicios Generales	1,839.1	1,596.6	1,473.6	-123.1	-7.71			92.40
Otras Erogaciones	29.2	29.2	26.0	-3.1	-10.65			89.31
II.- Gasto de Capital	15,421.0	16,084.1	15,421.0	-663.0	-4.12			95.88
Inversión Financiera	15,421.0	16,084.1	15,421.0	-663.0	-4.12			95.88
IV.- Total del Gasto	18,009.6	18,444.6	17,653.1	-791.6	-4.29			95.71

Fuente: Subdirección General de Administración

Gasto por Programa Presupuestario

Los recursos presupuestarios fueron ejercidos prioritariamente en el programa E009 Otorgamiento de crédito y representaron el 88.61 por ciento de lo erogado, en tanto que los recursos ejercidos en los programas M001 Actividades de apoyo administrativo, O001 Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno, R002 y R003 Fideicomisos de inversión y administración de primas de antigüedad y de pensiones, representaron el 5.94 por ciento de lo realizado.

GASTO POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO
Millones de Pesos

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	Creditos a trabajadores	2,443.5	2,211.7	2,091.8	0.0	0.0	2,211.7	2,091.8	-119.9	-5.42%		
002	M001	Actividades de apoyo administrativo	92.5	95.9	87.5	0.0	0.0	95.9	87.5	-8.4	-8.73%		
001	O001	Actividades de apoyo a la Función Pública y buen Gobierno	32.3	32.6	32.5	0.0	0.0	32.6	32.5	-0.2	-0.60%		
009	R002	Fideicomiso de inversion y administracion de Primas de antigüedad	2.0	2.0	2.0	0.0	0.0	2.0	2.0	0.0	0.00%		
009	R003	Fideicomiso de administracion e inversión para Pensiones	18.4	18.4	18.4	0.0	0.0	18.4	18.4	0.0	0.00%		
Total			2,588.6	2,360.6	2,232.0	0.0	0.0	2,360.6	2,232.0	-128.5	-5.44%		
Total programa presupuestario "E" (Prestación de servicios públicos)			2,443.5	2,211.7	2,091.8	0.0	0.0	2,211.7	2,091.8	-119.9	-5.42%		
% TPP** "E" vs Total			94.4	93.7	93.7	0.0	0.0	93.7	93.7	0.0	0.02%		

Fuente: Subdirección General de Administración

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2016

Durante 2016 se colocaron 15 mil 447.0 millones de pesos a un millón 17 mil 330 trabajadores que ejercieron su crédito FONACOT, en beneficio de tres millones 967 mil 587 personas, incluido el trabajador y su familia. (ver anexo 4)

Fin (Personas beneficiadas por el crédito FONACOT)

Al cierre del ejercicio se logró el 101.73 por ciento de la meta de tres millones 900 mil 195 personas beneficiadas.

Propósito (Trabajadores que ejercer crédito)

La meta por un millón 50 trabajadores con crédito FONACOT, se superó en 7.73 por ciento, equivalente a un millón 17 mil 330 trabajadores formales, mayores de 18 años.

Componente (Importe créditos ejercidos)

En 2016 la meta de otorgamiento de créditos por 14 mil 520.0 millones de pesos, se superó en 6.38 por ciento al colocar 15 mil 447.0 millones de pesos, mediante los distintos programas de crédito del Instituto.

Actividad (Nuevos trabajadores con crédito)

En 2016 fueron afiliados 288 mil 301 nuevos trabajadores, lo que representó el 94.52 por ciento de la meta programada (acción 1.1.2 PgT'16).

7.2 Financiamiento e Inversiones en Valores

Estrategia de Financiamiento

Durante 2016 la principal fuente de financiamiento fue la recuperación de la cartera de crédito, la cual representó el 71 por ciento del total de las fuentes de financiamiento utilizadas, es decir, el Instituto se financió principalmente con recursos propios derivados del crecimiento de la colocación de crédito.

Por lo anterior, en octubre de 2016 el Consejo Directivo del Instituto aprobó la modificación al Programa Anual de Financiamiento 2016 (PAF) que comprendió la contratación de deuda hasta por cinco mil 200 millones de pesos con amortizaciones de deuda hasta por tres mil 250 millones de pesos, para obtener como máximo un endeudamiento neto al cierre del año de mil 950 millones de pesos, que representa una disminución en el endeudamiento neto de 550 millones de pesos, lo cual se notificó a la SHCP en noviembre del mismo año.

Cabe destacar que durante agosto y noviembre de 2016, las agencias calificadoras Fitch Ratings y HR Ratings, ratificaron la más alta calificación crediticia en la escala nacional a los programas y emisiones de Certificados Bursátiles Quirografarios de corto y largo plazos en circulación del Instituto. Fitch Ratings "AAA(mex)", "F1+(mex)" y HR Ratings "HR AAA", "HR+1", largo plazo y corto plazos, respectivamente.

Las calificaciones asignadas por las agencias son consideradas de la más alta calidad crediticia, ofreciendo gran seguridad para el pago oportuno de las obligaciones de deuda. La calificación crediticia o de emisión de valores es un componente importante del perfil de liquidez del Instituto. Entre otros factores, su calificación se basa en la solidez financiera, la calidad crediticia, las concentraciones de la cartera de crédito, el nivel de sus ingresos, su adecuación de capital y la calidad de la administración

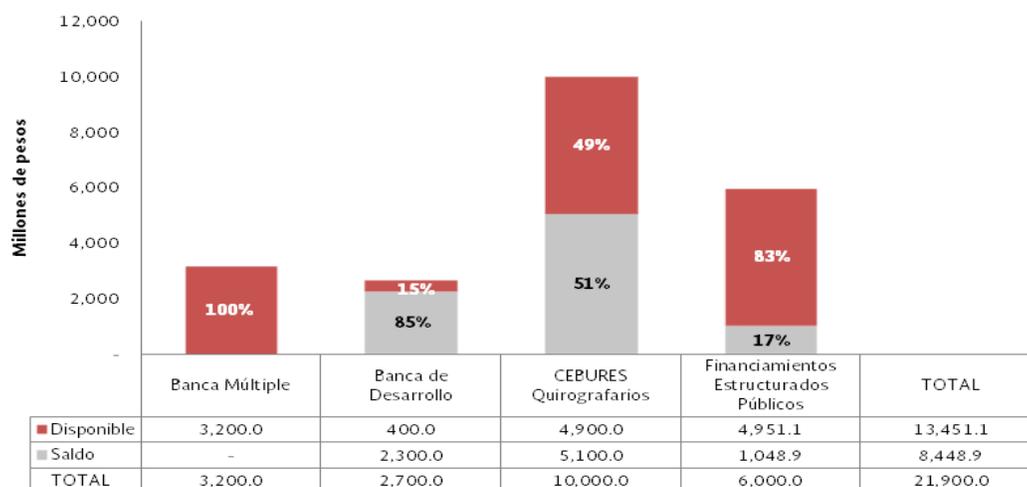
Diversificación de las Fuentes de Financiamiento

Al 31 de diciembre de 2016, el Instituto tenía líneas autorizadas por 21 mil 900 millones de pesos, de las cuales sólo dispuso de ocho mil 449 millones de pesos (38.5 por ciento), el 61.5 por ciento disponible le otorga suficiente capacidad para cubrir riesgos de liquidez y hacer frente a compromisos de la propia operación (acción 4.1.1 PgT'16).

Con el propósito de prevenir la liquidez del Instituto, en el primer semestre de 2016 se llevaron a cabo dos emisiones de Certificados Bursátiles de largo plazo por un monto de mil 600 millones de pesos y 800 millones a un plazo de tres y dos años, respectivamente. Además, en abril el Instituto amortizó la emisión con clave de pizarra FNCOT 13 por un monto de mil 950 millones de pesos.

Asimismo, se realizaron cinco disposiciones a corto plazo con la banca múltiple por mil 300 millones de pesos, y una de largo plazo con la banca de desarrollo por mil millones de pesos a un plazo de dos años.

LÍNEAS DE FINANCIAMIENTO AL 31 DE DICIEMBRE 2016
Millones de Pesos



Fuente: Subdirección General de Finanzas

La diversificación de las fuentes de financiamiento ha permitido al Instituto obtener recursos con mejores condiciones financieras, al cierre de diciembre, se contaba con:

- i) Una emisión de Certificados Bursátiles (CEBURES) quirografarios de largo plazo por mil 700 millones de pesos con clave de pizarra FNCOT 14
- ii) CEBURES quirografarios de largo plazo por mil millones de pesos con clave de pizarra FNCOT 15
- iii) Un crédito quirografario con Nacional Financiera por mil 300 millones de pesos
- iv) Una emisión de CEBURES Fiduciarios de largo plazo con un saldo de mil 049 millones de pesos con clave de pizarra IFCOTCB 13
- v) Una emisión de CEBURES Quirografarios de largo plazo con clave de pizarra FNCOT 16 por mil 600 millones de pesos
- vi) Una emisión de CEBURES Quirografarios de largo plazo por 800 millones de pesos con clave de pizarra FNCOT 16-2
- vii) Un crédito quirografario con Nacional Financiera por mil millones de pesos.

FUENTES DE FINANCIAMIENTO DICIEMBRE 2016
Millones de Pesos

Mecanismo	31 de Diciembre de 2016		
	Saldo al 31 de Diciembre de 2016	Monto promedio dispuesto	Tasa promedio ponderada
Deuda			
Cebures Quirografarios Corto Plazo	1,700.00	2,227.46	4.57
Créditos Bancarios Corto Plazo	1,300.00	1,323.50	4.88
Cebures Quirografarios Largo Plazo	1,000.00	2,584.70	5.15
	1,600.00		
	800.00		
Créditos Bancarios Largo Plazo	1,000.00	281.42	5.59
Subtotal Deuda Instituto	7,400.00	6,417.08	4.92
Financiamientos Estructurados			
Cebures Estructurados Largo Plazo	1,048.90	3,647.12	4.70
Subtotal financiamientos estructurados	1,048.90	3,647.12	4.70
Total Financiamiento	8,448.90	10,064.20	4.84

Fuente: Subdirección General de Finanzas.

Con objeto de administrar la exposición al riesgo de mercado por cambios en las tasas de interés, para los financiamientos vigentes, se contrataron coberturas sobre tasa de interés (swap) a tasa fija, como se detalla a continuación:

INTEGRACIÓN DE OPERACIONES CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS VIGENTES
Millones de Pesos

Contraparte	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Monto (Mdp)	Parte activa	Parte pasiva	Cobertura de Crédito o Emisión
Bancomer	06-nov-14	07-sep-17	1,700	TII _{E28}	4.300%	FNCOT 14
Banamex	15-dic-14	24-nov-17	1,300	TII _{E28}	4.670%	NAFIN
HSBC	08-oct-15	06-sep-18	1,000	TII _{E28} + 0.20%	5.074%	FNCOT 15
Scotiabank	06-may-16	05-abr-19	1,600	TII _{E28}	4.895%	FNCOT 16
Banamex	21-jul-16	21-jun-18	800	TII _{E28}	5.075%	FNCOT 16-2
Banamex	15-nov-16	19-sep-18	1,000	TII _{E28}	5.559%	NAFIN

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Financiamientos Estructurados

Una de las principales fuentes de financiamiento durante 2016 fue la emisión de Certificados Bursátiles Fiduciarios (CBF'S) con clave de pizarra IFCOTCB 13, que adicionalmente a la colocación inicial de cuatro mil millones de pesos, posteriormente se realizaron revolvencias mediante cesiones adicionales de cartera y entrega de remanentes durante los primeros 36 meses de vigencia de la emisión.

Al cierre de 2016, se habían realizado dos cesiones adicionales de cartera por mil 852 millones de pesos, generando un flujo de recursos por mil 410 millones de pesos, con un nivel de aforo promedio implícito de 31 por ciento, de acuerdo con las condiciones establecidas en el suplemento y fideicomiso de la emisión.

Esta emisión contempla un mecanismo que regula la sobrecolateralización de la transacción, permitiendo obtener recursos al Instituto de manera mensual por concepto de excedentes (pago de remanentes), generando un flujo de recursos a diciembre de 2016 de 655 millones de pesos, que comparado con el mismo periodo del año anterior, disminuyó 59 por ciento, una vez que se han cubierto las reservas y los gastos del periodo. Lo anterior se debe a que el período de amortización de la emisión comenzó en noviembre, por lo que el efectivo disponible se utiliza para realizar amortizaciones anticipadas.

Con el fin de mantener las condiciones de la cartera estipuladas en el Contrato del Fideicomiso, se adoptó un esquema de reversión de cartera morosa mensual para la emisión de CBF'S, por lo que se han generado retiros de cartera por 248 millones de pesos durante el periodo. Estos movimientos no afectaron el patrimonio del fideicomiso, ya que dicha cartera no es considerada para el cálculo del aforo.

EMISIÓN FIDUCIARIA VIGENTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

Millones de Pesos

Emisión	Fideicomiso	Inicio	Vencimiento Legal	Tasa	Importe de Emisión	Saldo Entregado de Cartera	Saldo de Cartera Vigente	Saldo Deuda
IFCOTCB 13	F/1632	Oct-13	Oct-18	TIE ₂₈ + 0.38%	4,000	10,692	1,459	1,049

Fuente: Subdirección General de Finanzas

El financiamiento estructurado en 2016 representó ingresos totales por dos mil 066 millones de pesos, a un costo promedio ponderado de 4.70 por ciento, que con respecto al mismo periodo de 2015, da como resultado un incremento en el costo financiero del 27.3 por ciento.

Participación en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV)

Durante 2016 el Instituto en su carácter de emisor de deuda ha presentado a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) de manera oportuna y en forma completa, la información de los reportes mensuales, trimestrales y anuales, así como los eventos relevantes de conformidad con las Disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores; de igual manera mantiene informada a las Calificadoras sobre la situación financiera en la que se encuentra el Instituto.

Inversiones en Valores

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 DOF el 1 de marzo de 2006 y el 6 de agosto de 2010.

Por otra parte, con el objetivo de reforzar la toma de decisiones y establecer estrategias, el Comité Interno de Inversiones, que sesiona mensualmente, definió las políticas para la inversión de los recursos financieros, apegándose a los lineamientos aplicables. En diciembre se realizó la Cuadragésima Segunda Sesión Ordinaria de dicho Comité.

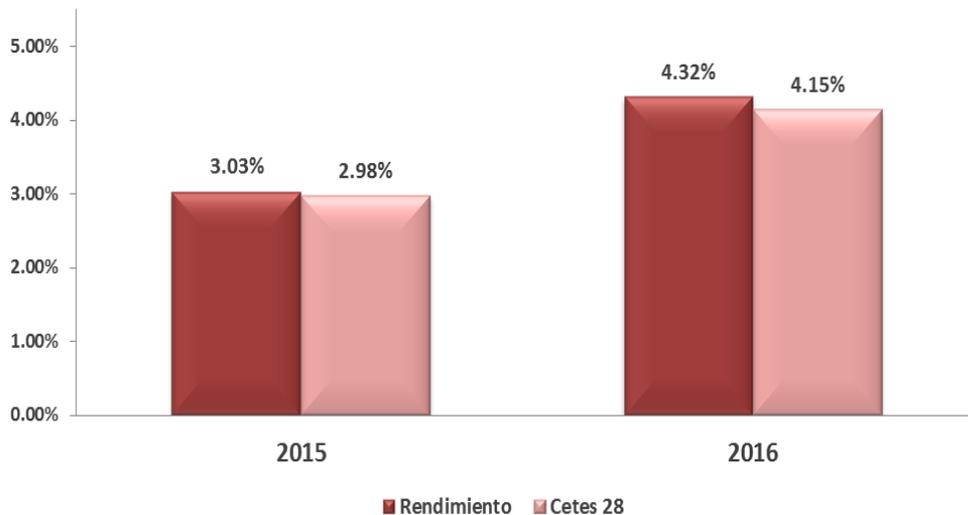
Dentro de este marco y de acuerdo al perfil del portafolio del Instituto, clasificado como Conservador, el Comité autorizó llevar a cabo de manera mensual una evaluación de Fondos de Inversión con la intención de dar transparencia y equidad en la distribución de los recursos, para lo cual se establecieron los siguientes criterios:

- Que su activo objeto de inversión sea en valores gubernamentales al 100 por ciento.
- Que la calificación máxima de riesgo crediticio de AAA/3, sea otorgada por un agente calificador certificado.

Una vez seleccionados los fondos que cumplan con los criterios de elegibilidad, se evalúan sus rendimientos, consistencia y comisiones. Con base en los resultados obtenidos de la evaluación, las inversiones se realizan en proporciones iguales, en los dos mejores fondos con riesgo hasta AAA/2 y los dos mejores fondos AAA/3, con los que el Instituto mantenga un contrato vigente de intermediación bursátil y se informa al Comité.

Los rendimientos por inversiones en 2016 fueron de 53.4 millones de pesos, con un capital promedio de inversión de mil 221.4 millones de pesos. El rendimiento obtenido equivale a una tasa de interés promedio anual de CETES 28 días más un punto base.

COMPARACIÓN DE RENDIMIENTO DE INVERSIONES VS. TASA OBJETIVO (CETES 28)



Fuentes: Subdirección General de Finanzas y BANXICO

Es importante mencionar que BANXICO decidió incrementar cinco veces su tasa de referencia en 250 puntos base, con el fin de controlar el mercado cambiario y que esto no siga influyendo sobre la inflación. No obstante las condiciones de alta volatilidad en los mercados financieros, se logró superar la tasa objetivo de CETES 28 en 2016, resultado que demuestra la estabilidad de las políticas establecidas.

7.3 Estados Financieros Dictaminados

En noviembre de 2016, la Secretaría de la Función Pública (SFP) comunicó al Instituto sobre la designación de la firma De la Paz, Costemalle-DFK; S.C., como Auditor Externo para dictaminar los estados financieros del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016 del Instituto.

Cabe mencionar, que la SFP a través de sus Comisarios, con base en el dictamen limpio emitido por el auditor externo, consideró susceptibles de ser aprobados por el Consejo Directivo del Instituto, en lo general los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2016.

En conclusión mencionaron que los montos reportados en los Estados financieros al cierre de 2016, reflejan una situación sana del Instituto.

ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
Millones de Pesos

CONCEPTO	DIC 2016		DIC 2015		Variaciones	
	\$	%	\$	%	\$	%
Intereses de Operación	4,144.2	68.7%	3,387.5	62.2%	756.7	22.3%
Por Créditos al Consumo	4,144.2	68.7%	3,387.5	62.2%	756.7	22.3%
Comisiones Cobradas	1.2	0.1%	7.9	0.1%	(6.7)	(84.8%)
A Distribuidores y de Intercambio	1.2	0.1%	7.9	0.1%	(6.7)	(84.8%)
Otros Ingresos de Operación	1,884.1	31.2%	2,048.7	37.7%	(164.6)	(8.0%)
Comisiones por Apertura	242.1	4.0%	222.6	4.1%	19.5	8.8%
Recuperaciones	1,219.8	20.2%	1,103.8	20.3%	116.0	10.5%
Valuación Remanentes en Fideicomisos	164.3	2.7%	548.3	10.1%	(384.0)	(70.0%)
Beneficios y Productos Diversos	257.9	4.3%	174.0	3.2%	83.9	48.2%
Total de Ingresos de Operación	6,029.5	100.0%	5,444.1	100.0%	585.4	10.8%
Costo por Intermediación Financiera	347.1	5.8%	278.9	5.1%	68.2	24.5%
Intereses por Intermediación Financiera	322.2	5.3%	258.7	4.8%	63.5	24.5%
Comisiones por Intermediación Financiera	24.9	0.4%	20.2	0.4%	4.7	23.3%
Resultado después de Intermediación	5,682.4	94.2%	5,165.2	94.9%	517.2	10.0%
Gastos de Operación	4,048.2	67.1%	3,324.5	61.1%	723.7	21.8%
Emolumentos y Otras Prestaciones al Personal	770.6	12.8%	772.2	14.2%	(1.6)	(0.2%)
Otros Gastos de Administración	1,339.0	22.2%	1,184.2	21.8%	154.8	13.1%
Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios	1,863.0	30.9%	1,346.4	24.7%	516.6	38.4%
Estimación por Irrecuperabilidad o Difícil Cobro	2.7	0.0%	3.7	0.1%	(1.0)	(27.0%)
Depreciaciones y Amortizaciones	72.9	1.2%	18.0	0.3%	54.9	305.0%
Resultado de Operación	1,634.2	27.1%	1,840.7	33.8%	(206.5)	(11.2%)
Ingresos Financieros	53.5	0.9%	29.5	0.5%	24.0	81.4%
Sobre Inversiones en valores	53.5	0.9%	29.5	0.5%	24.0	81.4%
Resultado Neto	1,687.7	28.0%	1,870.2	34.4%	(182.5)	(9.8%)

Fuente: Subdirección General de Finanzas

BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
Millones de Pesos

CONCEPTO	DIC 2016	DIC 2015	Variaciones	
			\$	%
Caja, Bancos y Otras Disponibilidades	119.6	10.7	108.9	1017.8%
Inversiones en Valores	1,637.5	681.1	956.4	140.4%
Caja e Inversiones	1,757.1	691.8	1,065.3	154.0%
Cartera Vigente	15,400.8	13,215.2	2,185.6	16.5%
Cartera Vencida	847.1	581.2	265.9	45.8%
Cartera Total	16,247.9	13,796.4	2,451.5	17.8%
Estimación Para Castigo de Créditos	(1,345.5)	(1,167.0)	(178.5)	15.3%
Cartera Neta	14,902.4	12,629.4	2,273.0	18.0%
Beneficios por Recibir de Fideicomisos	693.6	842.5	(148.9)	(17.7%)
Otras Cuentas por Cobrar	836.1	355.9	480.2	134.9%
Préstamos al Personal	133.4	119.8	13.6	11.4%
Otros Activos	1,663.1	1,318.2	344.9	26.2%
Propiedad, Mobiliario y Equipo, Neto	204.2	210.5	(6.3)	(3.0%)
Muebles e Inmuebles Adjudicados	0.2	0.2	-	0.0%
Cargos Diferidos	94.4	27.1	67.3	248.3%
Activos Fijos y Diferidos	298.8	237.8	61.0	25.7%
TOTAL DE ACTIVOS	18,621.4	14,877.2	3,744.2	25.2%
Financiamientos Bancarios y Bursátiles	7,413.9	5,956.5	1,457.4	24.5%
Acreeedores	945.7	759.2	186.5	24.6%
Provisiones para Impuestos	307.5	270.2	37.3	13.8%
Otras Obligaciones	544.0	446.3	97.7	21.9%
Reservas del Personal (Pasivo Laboral)	202.5	187.3	15.2	8.1%
Inversiones Reservas del Personal	(202.5)	(187.3)	(15.2)	8.1%
Pasivos del Plan (Pasivo Laboral)	29.0	26.6	2.4	9.0%
Créditos Diferidos	200.6	170.2	30.4	17.9%
TOTAL DE PASIVOS	9,440.7	7,629.0	1,811.7	23.7%
Patrimonio Contribuido	3,839.4	676.2	3,163.2	467.8%
Otros Conceptos de Patrimonio	130.6	130.6	-	0.0%
Resultado en Valuación de Instrumentos Fin.	221.6	(23.3)	244.9	(1051.1%)
Resultado de Ejercicios Anteriores	3,301.4	4,594.5	(1,293.1)	(28.1%)
Resultado del Ejercicio en Curso	1,687.7	1,870.2	(182.5)	(9.8%)
TOTAL DE PATRIMONIO CONTABLE	9,180.7	7,248.2	1,932.5	26.7%
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO	18,621.4	14,877.2	3,744.2	25.2%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

8. Estructura Administrativa

Registro y Refrendo de la Estructura Orgánica

En 2016 se llevaron a cabo los trámites para dar cumplimiento al Artículo Cuarto Transitorio del PEF, así como la recodificación de puestos del personal de mando conforme con el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal. Asimismo, se obtuvo la aprobación de la reestructura del Órgano Interno de Control (OIC). Con estos trámites se registró y refrendó la estructura orgánica del Instituto, con vigencia 1 de enero de 2016.

Por otra parte, derivado de la implementación de las Disposiciones de la CNBV, fue necesario modificar la estructura orgánica básica y cambiar las denominaciones de algunas posiciones.

La modificación consistió en la creación, a través de movimientos compensados, de las direcciones de Auditoría Interna y Contraloría Interna, la primera reportando directamente al Comité de Auditoría, Control y Vigilancia y la segunda a la Dirección General del Instituto. De igual forma, para dar cumplimiento a la nueva Ley General de Transparencia, se creó la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, dependiente también de la Dirección General. Lo anterior, fue aprobado por el Consejo Directivo en su quincuagésima sesión ordinaria del 21 de octubre de 2016 (acción 3.1.3 PgT'16).

Información Actualizada de la Estructura Básica y no Básica

La estructura organizacional quedó integrada por 188 plazas de estructura y mil 52 operativas, que incluye cinco plazas de estructura y dos operativas, de la reestructura autorizada del OIC. Cabe resaltar, que el Instituto se ha sujetado a las Medidas para el Uso Eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos y a las Acciones de Disciplina Presupuestaria en el Ejercicio del Gasto Público, así como para la modernización de la APF.

Relación de Personal de Base, Confianza y Honorarios

Al cierre del año, se registró una ocupación de mil 242 plazas, 184 de estructura y mil 58 operativas, lo que representó un incremento del 1.2 por ciento con respecto a 2015. A partir de las coberturas de puestos del personal sindicalizado que se ausenta por más de 15 días con motivo de incapacidades por enfermedad general, riesgo de trabajo o maternidad, se realizó en promedio mensual la contratación de 10 eventuales sindicalizados, en cumplimiento con lo establecido en las cláusulas 23 y 29 del Contrato Colectivo de Trabajo. Adicionalmente, se efectuaron siete contrataciones de prestadores de servicios por el esquema de honorarios.

Servicio Social

En 2016 se contó con 104 prestadores de servicio social, lo que representó un incremento del 15.5 por ciento respecto a lo registrado en 2015, en continuidad al Programa de Servicio Social encaminado a reforzar los procesos del crédito FONACOT.

Cultura Organizacional

Durante el 2016 se impulsó en el personal del Instituto la cultura organizacional orientada a reforzar los principios de derechos humanos, prevención de discriminación y equidad de género; asimismo, se consideraron los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) (acción 5.2.2 PgT'16):

1. Continuidad al Modelo de Cultura Centrado en el Ciudadano de la SFP, a través del proyecto de posicionamiento y reconocimiento del servidor público.
2. Seguimiento a la implementación de las acciones específicas del Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y No Discriminación Contra las Mujeres 2014-2018 (PROIGUALDAD).
3. Capacitación al personal del Instituto para fortalecer las capacidades y desarrollar habilidades en materia de derechos humanos, inclusión social, igualdad de género y prevención de la violencia laboral como herramientas para transformar actitudes de discriminación y exclusión.

Programa de Capacitación

El programa anual de capacitación 2016 tuvo como objetivo el desarrollo de cursos y talleres para hasta mil 250 participantes, con el fin de realizar la transferencia de conocimientos para la generación de competencias y habilidades técnicas y organizacionales específicas. Las líneas estratégicas del programa 2016 fueron:

- Estrategia Institucional.- dirigido al personal de mando del Instituto a nivel nacional para reforzar los conocimientos y habilidades necesarias para la realización de las tareas cotidianas con el fin de lograr los objetivos institucionales (acción 5.2.1 PgT'16).
- Desarrollo de Factor Humano.- con el fin de que los participantes desarrollen las competencias y habilidades complementarias al conocimiento técnico (acción 5.2.1 PgT'16).
- Capacitación en Materia Normativa.- para difundir los aspectos generales y particulares de la normatividad relativa al control interno, archivo institucional, igualdad de género y responsabilidad pública (acción 4.2.2 PgT'16).
- Capacitación Técnica.- para las áreas de finanzas, riesgos, planeación, cobranza, mercadotecnia y otras áreas de apoyo, para actualizar los conocimientos técnicos y su aplicación en los procesos institucionales (acción 5.1.1 PgT'16).

Resultados del Programa de Capacitación 2016

Durante 2016 se impartieron 58 cursos a mil 159 personas, con 18 mil 720 horas-hombre, lo que representó un incremento del 150 por ciento, comparado con 2015.

Capacitación Institucional

Los beneficios que se proyectan a partir de la capacitación institucional al personal de mando son:

- Que adquiera competencias y habilidades relacionadas con el desempeño de sus funciones, orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, a partir del liderazgo y mejora continua.
- Que desarrolle habilidades de liderazgo y de gestión de colaboradores, a través de técnicas de coaching, con la finalidad de formar grupos de alto desempeño.
- Formarse en aspectos generales y específicos de la normatividad aplicable en materias relevantes para el desarrollo del servicio público.
- Actualizar sus los conocimientos de áreas específicas, para que cuenten con nuevas herramientas que les faciliten la realización de sus actividades (acción 5.1.2 PgT'16).

Programa de Becas

Con la finalidad de dar continuidad al apoyo en la formación profesional de los colaboradores del Instituto, en diferentes áreas del conocimiento económico-administrativo, durante 2016 el programa de becas incluyó a 32 empleados.

Becas Institucionales a Empleados 2016

Nivel de escolaridad	Participantes 2015	Participantes 2016
Licenciatura	19	20
Especialidad	2	4
Maestría	12	8
Titulación Directa	2	0

Fuente: Subdirección General de Administración

Adicionalmente, a través del programa de becas de excelencia para impulsar a los hijos de los trabajadores del Instituto, se otorgaron 20 becas en 2016, al igual que en el ejercicio 2015.

Contrato Colectivo de Trabajo

Derivado de la revisión salarial 2016, los acuerdos con la representación sindical del Instituto en el marco de lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo fueron los siguientes:

- Un incremento al salario tabular del 3.15 por ciento para el ejercicio 2016.
- La modificación de jornadas y horarios de trabajo con la finalidad de continuar con la atención de la creciente demanda de crédito, a través de los horarios extendidos de atención en sucursales, estableciendo para ello las jornadas como sigue:

- ✓ Lunes a Viernes
 - ✓ Martes a Sábado
 - ✓ Miércoles a Domingo
- } 8:00 a 16:00, 10:00 a 18:00 y 12:00 a 20:00 hrs.
Sábados y domingos con horarios de 9:00 a 16:00 hrs.

Revisión adelantada del Contrato Colectivo de Trabajo

Con motivo de la revisión Contractual y Salarial 2015-2017, se acordó con la representación sindical adelantar la revisión que establece la Ley Federal del Trabajo en su artículo 399 Bis y la cláusula 83 del Contrato Colectivo de Trabajo, con el fin de reforzar los procesos productivos y de servicio.

Por ello, el 25 de noviembre de 2016 se concluyó la revisión contractual y salarial para el bienio 2017-2019, durante la cual se acordó que el incremento al salario tabular fuera del 3.15 por ciento, más el incremento de un punto porcentual en prestaciones, con efectos a partir del 1 de enero de 2017.

Programa de Productividad

En 2016 la evaluación por competencias (360°) se automatizó a través de la herramienta tecnológica denominada *Successfactors*.

Las evaluaciones del desempeño del personal operativo a nivel nacional se realizaron mensualmente, conforme con la metodología registrada y autorizada por la SFP y con base en la cual se realizó el pago correspondiente al estímulo de productividad de cada periodo, a partir de la consideración de los siguientes tres componentes:

- a) Evaluación por competencias (360°), asistencia/puntualidad.
- b) Eficiencia operativa.
- c) Cumplimiento de la meta de colocación.

8.1 Suministros e Infraestructura para la Operación

Patrimonio Inmobiliario y Obras

De conformidad con la normatividad del Instituto Nacional de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) y, considerando la ubicación y espacios existentes para el desarrollo de la operación institucional en el ámbito regional, al cierre de 2016 se tenían registrados ante dicha dependencia inmuebles propios, en arrendamiento o bajo la figura de comodato.

INMUEBLES DEL INSTITUTO FONACOT

Inmuebles Propios	2015	2016
Edificio Oficinas Centrales	1	1
Direcciones Regionales	1	1
Dirección de Plaza	1	1
Dirección Estatal	2	2
Oficinas de Representación	1	1
Almacén de bienes de baja (Calle de Mar Adriático)	1	1
Casa	1	1
Terrenos sin construcción	2	2
Total	10	10
Locales en Arrendamiento	2015	2016
Edificio Oficinas Plaza de la República	1	1
Direcciones Regionales	4	4
Direcciones Estatales	25	26
Direcciones de Plaza	6	8
Oficinas de Representación	30	37
Almacén de bienes instrumentales y de consumo (Poniente 148)	1	1
Total	67	77
Locales en Comodato	2015	2016
Oficinas de Representación	15	16
Total	15	16

Fuente: Subdirección General de Administración

Arrendamiento de Inmuebles

Los inmuebles arrendados suman 11 mil 159 metros cuadrados para la operación de 76 sucursales y un almacén, de los cuales se realizaron 18 renovaciones de contrato de arrendamiento y se formalizaron nueve contratos nuevos, uno de ellos contempla dos locales según el Programa de apertura, reubicación, cierre y cambio de imagen de las direcciones comerciales estatales, de plaza y representaciones del Instituto (Programa de oficinas). El resto de los contratos vencen en 2017, 2018 y 2019.

Para estas contrataciones se atendieron las disposiciones estipuladas en el Acuerdo por el que se fija el importe máximo de rentas por zonas y tipos de inmuebles, a que se refiere el párrafo segundo del artículo 146 de la Ley General de Bienes Nacionales, publicado en el DOF el 18 de diciembre de 2015, por la SFP y demás normatividad aplicable.

Adecuación de Inmuebles

A partir del Programa de oficinas, en 2016 se realizó la reubicación de las representaciones de Ciudad del Carmen, Cozumel y Mixcoac (antes Tacubaya), así como la apertura de las sucursales Monterrey II y Poza Rica y de los módulos de atención en Insurgentes (Oficinas Centrales), Delicias, Plaza de la República, Metropolitana Seis. En cuanto a Ciudad Obregón, Cautla, Mochis y el módulo del Servicio de Administración Tributaria, se realizó el cambio de imagen Institucional.

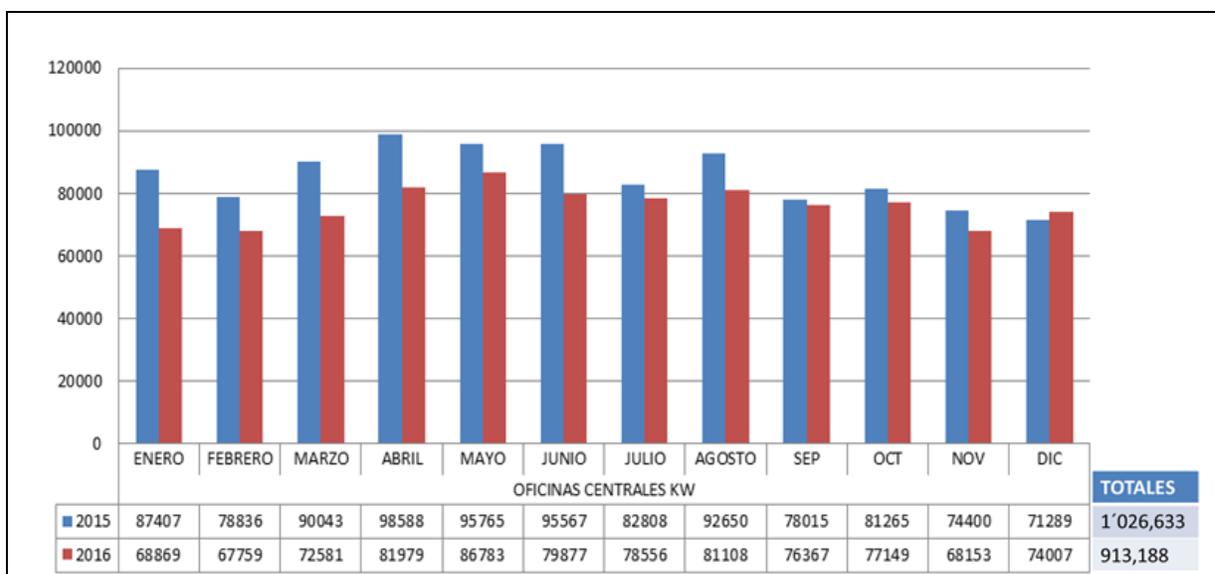
Ahorro de Energía Eléctrica

Derivado de las recomendaciones emitidas en el Diagnóstico Integral de Eficiencia Energética de Oficinas Centrales, se aplicaron las siguientes medidas:

- Mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos (aire acondicionado, subestación eléctrica, de iluminación, etcétera).
- Protectores de pantalla en los equipos asignados a los servidores públicos con temas alusivos al ahorro de energía, fomentando se tomen las acciones necesarias para contribuir a dicho ahorro.

En 2016, se reflejó un consumo de 913 mil 188 kilowatts, una disminución de 113 mil 445 kilowatts en comparación con 2015.

COMPARATIVO DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA 2016 VS 2015 Kilowatts

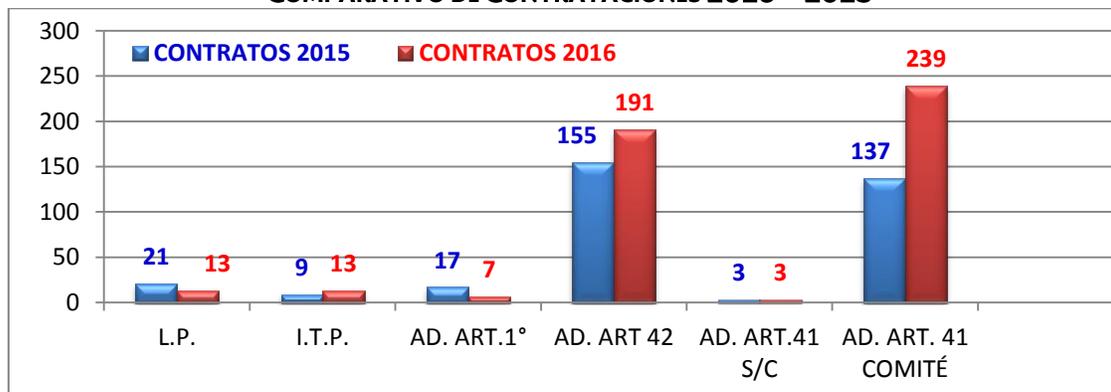


Fuente: Subdirección General de Administración

8.2 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Durante 2016 se realizaron 466 contrataciones por mil 514 millones de pesos a través de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa 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 375 contratos y 91 pedidos con diversos proveedores y prestadores de servicios.

COMPARATIVO DE CONTRATACIONES 2016 – 2015



Fuente: Subdirección General de Administración

Licitaciones Públicas

Se formalizaron trece contratos por 93 millones de pesos, para la contratación, adquisición, suministro y entrega en sitio de artículos de papelería y de escritorio, seguro colectivo de gastos médicos mayores, aseguramiento del parque vehicular y de los bienes patrimoniales (inmuebles y contenidos), servicio de vales de despensa, suministro e impresión de artículos promocionales 2016 y servicios de generación de estudios de mercado.

Invitaciones a Cuando Menos Tres Personas

Se formalizaron trece contratos derivados de este procedimiento de adjudicación, por 84.6 millones de pesos, para los servicios de evaluación de pertinencia y efectividad de las campañas de promoción y publicidad, seguro de vida, reuniones anuales de planeación comercial y resultados del ejercicio, emisión de mensajes bidireccionales, mantenimiento preventivo y correctivo de las subestaciones eléctricas, plantas de emergencia, tableros eléctricos, sistemas hidroneumáticos, sistemas contra incendios y equipos de aire acondicionado, así como para la realización de eventos de firmas de convenios del Instituto y caravanas FONACOT 2016, entre otros.

Adjudicaciones Directas por Montos de Actuación

Los contratos celebrados que derivaron de procedimientos de adjudicación directa, se desagregaron de la siguiente manera:

Contrataciones entre Dependencias o Entidades de la APF

Se firmaron siete contratos con fundamento en el Artículo 1 de LAASSP, por 83.8 millones de pesos, que corresponden a contrataciones de los servicios de mensajería, de reserva, expedición y venta de boletos para transportación aérea, y para la alineación de los manuales de políticas y procedimientos del Instituto, desarrollo de nuevas funcionalidades y mantenimiento funcional al sistema CREDERE, servicio de producción de impresos y entrega de materiales informativos del Instituto.

Contrataciones por Monto de Actuación Conforme el Artículo 42 de la LAASSP

Se realizaron 191 contrataciones por 75.3 millones de pesos, principalmente con pequeñas y medianas empresas (PYMES).

Contrataciones con Fundamento en el Artículo 41 de la LAASSP que no Requieren Dictamen del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Se formalizaron tres contratos por 337.9 millones de pesos, para los servicios de licenciamiento del *software* Microsoft, del centro de atención telefónica, el servicio plurianual abierto de telefonía celular y de transmisión de datos.

Contrataciones con Fundamento en el Artículo 41 de la LAASSP que Requieren ser Autorizadas por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Se concretaron 239 contrataciones por 861.4 millones de pesos para el pago de los servicios de limpieza, de los espacios para la difusión de la campaña publicitaria denominada "Crédito FONACOT, versión créditos con descuento vía nómina", entre otros.

PROCEDIMIENTO	2015		2016	
	CONTRATOS	MONTO	CONTRATOS	MONTO
LICITACIÓN PÚBLICA	21	391.3	13	93
INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS	9	14.5	13	84.6
ADJUDICACIÓN DIRECTA ART 1° DE LAASSP	17	36.7	7	83.8
ADJUDICACIÓN DIRECTA ART 42 DE LAASSP	155	56.1	191	75.3
ADJUDICACIÓN DIRECTA ART 41 FRACCIÓN VII Y XX DE LAASSP	3	77.2	3	337.9
ADJUDICACIÓN DIRECTA ART 41 FRACCIÓN I Y III DE LAASSP	137	1,431.70	239	861.4
TOTAL	342	2,007.5	466	1,536

Fuente: Subdirección General de Administración

Contratos Plurianuales

Dentro de los contratos antes mencionados, existen veinte contrataciones plurianuales que se refieren a los servicios de licenciamiento de *software* MICROSOFT, al centro de atención telefónica, al servicio de consultas y reportes de historial crediticio, y al servicio abierto de telefonía celular y de transmisión de datos.

Contrataciones Consolidadas

El desglose de los contratos mencionados en los rubros anteriores, incluyen también adquisiciones de bienes y servicios que por sus características, monto y condiciones de entrega a nivel nacional, entre otros factores, fue conveniente realizar de manera consolidada, independientemente de la modalidad de adjudicación. En este sentido, dadas las particularidades de cada proceso, en cumplimiento con lo establecido en la normatividad aplicable y con la finalidad de obtener las mejores condiciones económicas para el Instituto, se ejecutaron tres procedimientos de contratación consolidada por licitación pública para:

- Adquisición, suministro y entrega en sitio de artículos de papelería y de escritorio, administrados a través de redes electrónicas.
- Servicio para el aseguramiento del parque vehicular.
- Servicios para el aseguramiento de bienes patrimoniales, inmuebles y contenidos.
- Servicio de suministro de combustibles, aditivos y lubricantes, a través de tarjetas inteligentes recargables para el Instituto.

8.3 Servicios Generales

Levantamiento de Inventario Físico de Bienes Muebles Propiedad del Instituto

Se llevó a cabo el levantamiento físico del inventario de bienes muebles propiedad del Instituto a nivel nacional y su correspondiente conciliación contra los registros contables, de lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

INVENTARIO DE BIENES MUEBLES
Millones de Pesos

NUMERO DE BIENES	IMPORTE
14,619	\$92.6

Fuente: Subdirección General de Administración

Respecto a 2015, se registran tres mil 76 bienes menos, lo que equivale a una disminución en el importe de 29.8 por ciento. Se realizó la baja por enajenación de mil 644 bienes en desuso durante el primer semestre de 2016, y en el segundo semestre se dieron de baja mil 432 bienes que se tenían registrados como faltantes de ejercicios anteriores.

Archivo Institucional

Para la elaboración del Cuadro General de Clasificación Archivística, se definieron inicialmente las series por procesos funcionales y, posteriormente, se envió para valoración del Archivo General de la Nación (AGN), quien a su vez otorgó su visto bueno.

Asimismo, inició la impartición de talleres interdisciplinarios para la elaboración de fichas técnicas de valoración documental, de acuerdo con el Cuadro General de Clasificación Archivística, para lo cual elaboró una guía de llenado.

En lo referente al archivo de concentración, se inició la adecuación de las instalaciones de Mar Adriático, a efecto de habilitar el primer archivo de concentración del Instituto.

De conformidad con las atribuciones establecidas en el artículo 12 fracciones II de la Ley Federal de Archivos y artículo 8° del Reglamento de la ley antes citada, se presentaron al Comité de Transparencia los criterios específicos para la organización y administración del archivo.

Documentación de comprobación administrativa inmediata

Derivado del programa de identificación, depuración y expurgo, en 2016 se separaron 22 mil 375 kilos de papel y cartón, liberando espacios por un total de 447 metros lineales, en sucursales a nivel nacional.

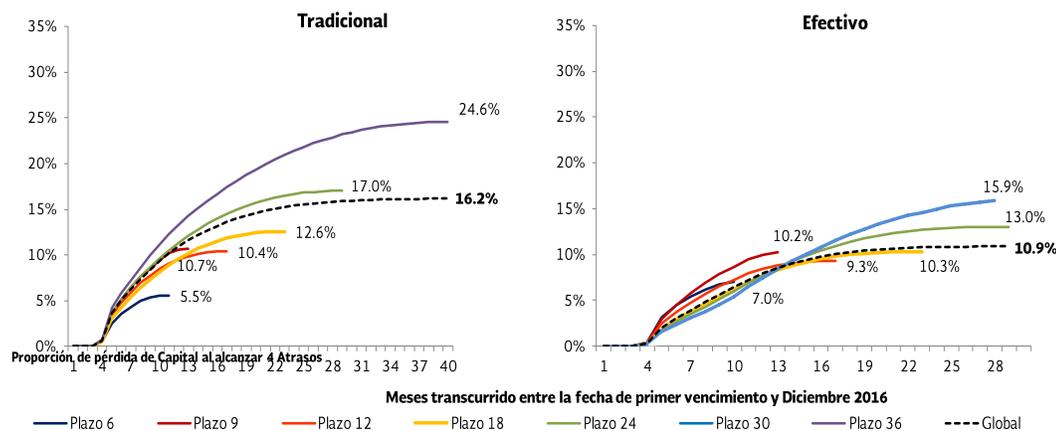
Lo anterior, aunado a lo liberado en 2015, (36 mil 50 kilogramos y 721 metros liberados) hacen un total de 58 mil 425 kilogramos y mil 168 metros lineales libres, reduciendo los problemas de espacio, insalubridad y fauna nociva, para mejorar las condiciones de trabajadores y usuarios de 25 sucursales.

9. Administración Integral de Riesgos

Supervisión y Control del Riesgo de Crédito

El análisis de cosechas proporciona el porcentaje de la cartera en saldo o número de créditos con incumplimiento⁵, para un determinado universo o conjunto de la población. Al cierre de diciembre de 2016 las cosechas generales en saldo, por el plazo del crédito y producto, se presentan con información a partir de mayo de 2009.

SALDO DE CAPITAL AL ACUMULAR CUATRO ATRASOS POR PLAZO Y PRODUCTO



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

⁵ Entendiéndose como incumplimiento cuando se alcancen los primeros cuatro atrasos.

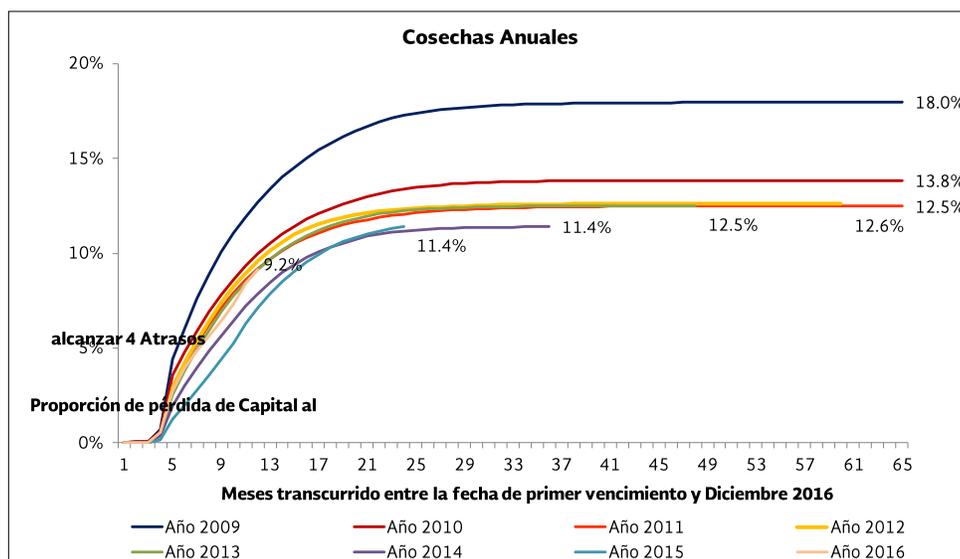
En términos generales, al cierre de diciembre el crédito en efectivo tuvo un deterioro menor que el producto tradicional, con 10.9 por ciento y 16.2 por ciento, respectivamente. Cabe resaltar que los plazos más grandes presentan un mayor nivel de deterioro, debido a que a mayor plazo, el capital se encuentra más expuesto, porque la probabilidad de que el trabajador pierda el empleo es mayor.

Para validar si los criterios de originación definidos han mejorado a lo largo del tiempo, se calculó la proporción de pérdida de capital por año.

Las pérdidas de capital de 2015 al cierre de diciembre de 2016 se encontraban en 11.4 por ciento, nivel ligeramente superior al de 2014 (11.2 por ciento). Respecto a las pérdidas de capital de 2016, aún les falta tiempo de maduración, el valor reportado a diciembre era de 9.2 por ciento.

Las cosechas 2014, 2015 y 2016 presentaron porcentajes de capital en cuatro atrasos menores al resto de los años, derivado de la inclusión del seguro por pérdida de empleo, a partir de mayo de 2014.

SALDO DE CAPITAL AL ACUMULAR CUATRO ATRASOS POR PLAZO Y PRODUCTO

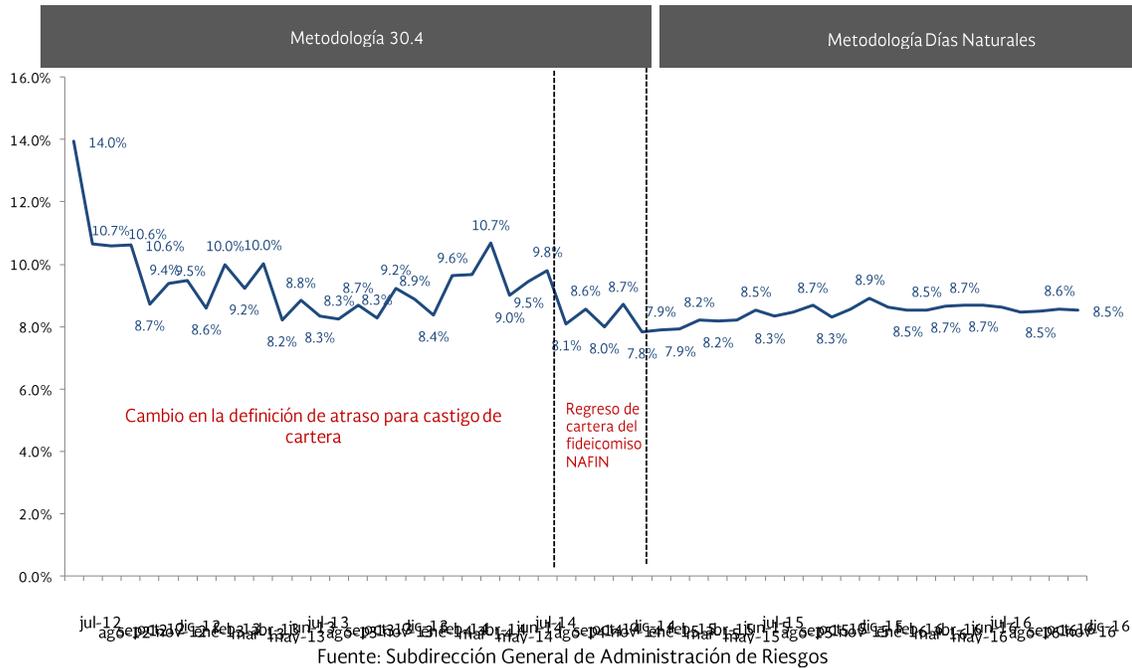


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Pérdida Esperada y Cálculo de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios (reserva)

Al cierre de 2016, se registró un porcentaje de pérdida esperada de 8.52 por ciento, que respecto al cierre de 2015, disminuyó .54 por ciento. El promedio durante el segundo semestre fue de 8.56 por ciento vs 8.65 por ciento del primer semestre.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA PÉRDIDA ESPERADA DE LA CARTERA TOTAL



Valor en Riesgo de Crédito

El Valor en Riesgo de crédito (VaR) 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 VaR se reporta mensualmente al Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), conforme lo establecen las Disposiciones de la CNBV (acción 4.2.1 PgT'16).

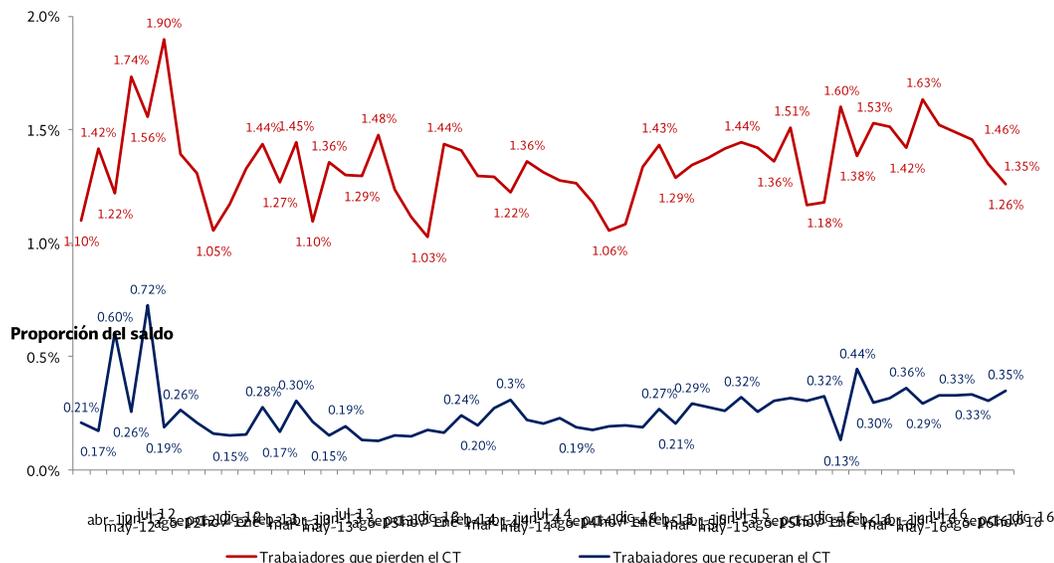
Mes	Saldo	Reservas	%PE	VaR al 99%	%VaR
jun-16	\$ 16,318	\$ 1,221	7.48%	\$ 3,603	22.10%
jul-16	\$ 16,622	\$ 1,244	7.49%	\$ 3,627	21.80%
ago-16	\$ 17,193	\$ 1,266	7.37%	\$ 3,653	21.20%
sep-16	\$ 17,482	\$ 1,268	7.25%	\$ 3,601	20.60%
oct-16	\$ 17,608	\$ 1,280	7.27%	\$ 3,611	20.50%
nov-16	\$ 17,594	\$ 1,287	7.32%	\$ 3,618	20.60%
dic-16	\$ 17,458	\$ 1,262	7.23%	\$ 3,536	20.30%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos.- cifras en millones de pesos

Roll Rate

Respecto al indicador de *Roll-Rate*, el cual representa la proporción de saldo de los trabajadores que pierden o recuperan su centro de trabajo entre un periodo y otro, al cierre de 2016 se presentó un incremento del saldo de trabajadores que pierden su centro de trabajo de 8.1 por ciento respecto a diciembre de 2015. La proporción de saldo de los trabajadores que lo recuperan se incrementó de 0.30 a 0.35 por ciento.

ROLL-RATE DE PÉRDIDA Y RECUPERACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Indicadores de Riesgos por Dirección Regional

Derivado de los cambios realizados en las variables de atraso y monto exigible, se actualizaron a nivel regional los indicadores de riesgo: pérdida esperada, índice de morosidad e índice de castigos, con el fin de conocer el comportamiento de la cartera originada y dar cumplimiento a lo que la normatividad vigente establece (acción 4.2.1 PgT'16).

PÉRDIDA ESPERADA

REGIONAL	SDO DIC16 (MDP)	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	Variación dic16 / dic15
CENTRO	1,791.3	7.2%	7.5%	7.3%	7.3%	7.3%	7.3%	7.3%	7.3%	7.3%	7.2%	7.3%	7.4%	7.6%	6.1%
METROPOLITANA	3,269.9	8.2%	8.5%	8.3%	8.4%	8.3%	8.4%	8.4%	8.4%	8.3%	8.1%	8.0%	8.0%	7.8%	-4.1%
NORTE	4,194.4	9.1%	9.5%	9.0%	9.0%	9.0%	9.3%	9.3%	9.3%	9.2%	9.2%	9.1%	9.1%	9.1%	-0.3%
OCCIDENTE	2,925.5	8.3%	8.7%	8.5%	8.3%	8.2%	8.3%	8.3%	8.3%	8.2%	8.2%	8.2%	8.2%	8.3%	-0.3%
NORESTE	3,730.4	9.3%	9.5%	9.2%	9.0%	9.0%	9.1%	9.1%	9.1%	9.0%	9.0%	9.1%	9.2%	9.2%	-1.3%
SURESTE	2,084.4	8.2%	8.7%	8.5%	8.4%	8.5%	8.6%	8.7%	8.8%	8.6%	8.4%	8.4%	8.5%	8.4%	2.1%
GLOBAL	17,995.78	8.6%	8.9%	8.6%	8.5%	8.5%	8.7%	8.7%	8.7%	8.6%	8.5%	8.5%	8.6%	8.5%	-0.5%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Las direcciones regionales con niveles superiores de pérdida esperada a la media nacional fueron Norte y Noreste, con un promedio de 9.2 por ciento a diciembre 2016, y una desviación estándar durante el periodo de .15 y .14 por ciento, respectivamente. La región Centro continuó siendo la que presentó menor pérdida esperada, y en el caso de la región Metropolitana disminuyó de 8.2 a 7.8 por ciento, de diciembre de 2015 al cierre de 2016.

IMOR

REGIONAL	SDO DIC16 (MDP)	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	Variación dic16 / dic15
CENTRO	1,791.3	4.2%	4.8%	4.2%	4.1%	4.0%	4.3%	4.4%	4.6%	4.5%	4.4%	4.4%	4.7%	5.2%	24.4%
METROPOLITANA	3,269.9	4.5%	5.4%	4.5%	4.5%	4.5%	5.0%	5.1%	5.5%	5.4%	5.3%	5.3%	5.4%	5.4%	20.1%
NORTE	4,194.4	4.5%	5.4%	4.5%	4.6%	4.2%	4.8%	5.1%	5.5%	5.5%	5.5%	5.6%	5.9%	6.1%	36.4%
OCCIDENTE	2,925.5	4.0%	4.9%	4.1%	4.0%	3.9%	4.4%	4.5%	4.7%	4.6%	4.7%	4.7%	5.1%	5.3%	30.8%
NORESTE	3,575.0	5.3%	6.3%	5.3%	5.1%	5.2%	5.6%	5.7%	6.0%	5.6%	5.8%	5.9%	6.4%	6.6%	23.9%
SURESTE	2,084.4	4.4%	5.2%	4.5%	4.5%	4.4%	4.8%	5.0%	5.5%	5.3%	5.2%	5.4%	5.5%	5.6%	26.5%
GLOBAL	17,995.8	4.5%	5.4%	4.5%	4.5%	4.4%	4.9%	5.0%	5.4%	5.2%	5.3%	5.3%	5.6%	5.8%	27.5%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

El indicador global de morosidad se incrementó en 2016 en 27.5 por ciento, con respecto al cierre de 2015. Todas las direcciones regionales presentaron un incremento entre ambos periodos y la que mayor lo tuvo fue la región Norte, con 36.4 por ciento. La región con menor crecimiento fue la Metropolitana, la cual pasó de 4.5 a 5.4 por ciento.

PROPORCIÓN DE CASTIGOS

REGIONAL	SDO DIC16 (MDP)	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	Variación dic16 / dic15
CENTRO	1,791.3	0.5%	0.6%	0.6%	0.6%	0.6%	0.7%	0.6%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	49.9%
METROPOLITANA	3,269.9	0.6%	0.7%	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	0.8%	0.8%	0.8%	0.9%	0.9%	0.8%	0.8%	26.2%
NORTE	4,194.4	0.6%	0.8%	0.9%	0.8%	0.8%	0.9%	0.9%	1.0%	1.0%	1.2%	1.0%	1.1%	1.0%	59.0%
OCCIDENTE	2,925.5	0.6%	0.7%	0.8%	0.9%	0.8%	0.8%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%	0.8%	0.9%	0.9%	44.7%
NORESTE	3,575.0	0.7%	0.9%	1.0%	1.0%	0.8%	0.9%	0.9%	1.1%	0.9%	1.0%	0.9%	1.1%	1.1%	66.4%
SURESTE	2,084.4	0.7%	1.0%	0.8%	0.9%	0.8%	0.8%	0.8%	0.9%	1.0%	1.1%	0.9%	1.1%	1.1%	59.7%
GLOBAL	17,995.8	0.6%	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%	0.8%	0.9%	0.9%	1.0%	0.9%	1.0%	0.9%	50.3%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Respecto al índice de castigos, todas las regionales presentaron incremento durante el periodo de observación. La región Noreste tuvo una mayor variación positiva, la cual corresponde a 66.4 por ciento y la Metropolitana, una vez más, fue la que menos incremento presentó.

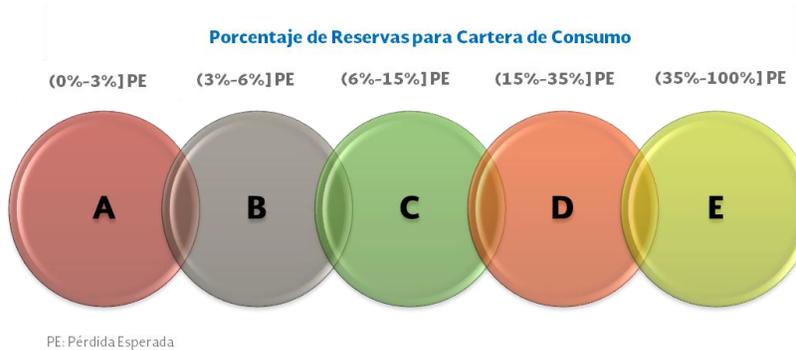
Índice de Concentración

La concentración ayuda a distinguir si un trabajador o un segmento riesgoso de la cartera tienen niveles elevados de saldo, para lo cual se utiliza el índice de *Herfindahl e Hirschman*, cuyo rango es entre 0 y 100 por ciento. Un índice alto indica que el crédito está concentrado en pocas manos, por el contrario si el índice es pequeño, entonces el saldo total está distribuido adecuadamente (acción 4.2.1 PgT'16).

El índice de concentración por zona geográfica en promedio se encuentra en 17.92 por ciento, mostrando un comportamiento estable en los últimos dos años. (ver anexo 5)

El índice de concentración por sector económico ha presentado valores estables desde diciembre de 2014. (ver anexo 6)

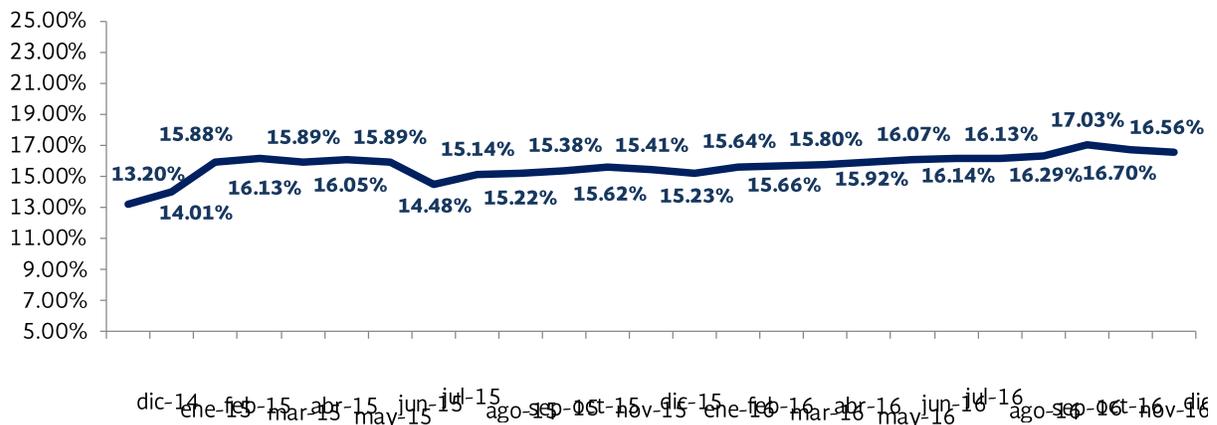
De acuerdo con la proporción de pérdida esperada y para los efectos de este índice, se clasifican los créditos en A, B, C, D o E.



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Con base en lo anterior, el índice de concentración al cierre de 2016 fue del 16.56 por ciento, ligeramente mayor que el registrado en diciembre de 2015 que fue de 15.41 por ciento. Los grados A y B de la clasificación de los créditos son los que más contribuyeron a este indicador.

ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN POR GRADO DE RIESGO (RESERVAS)



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

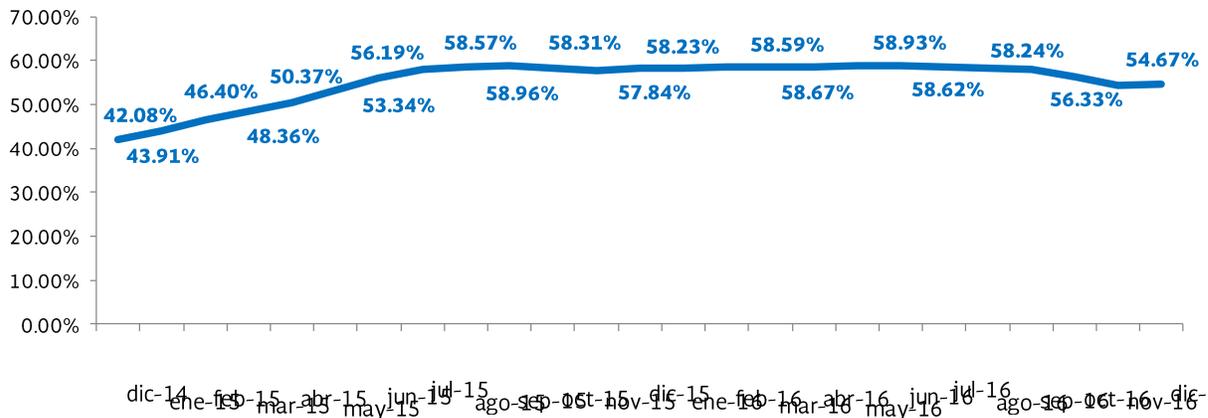
El nivel de riesgo se determina usando la herramienta de evaluación de centros de trabajo, la cual los clasifica en los siguientes niveles: 1-Bajo Riesgo, 2-Riesgo Medio y 3 Riesgo Alto.



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Al cierre de diciembre de 2016, el índice de concentración registró un valor de 54.67 por ciento, que es menor al 58.23 por ciento registrado en diciembre de 2015. Es el nivel de riesgo 1-Bajo el que contribuyó con una mayor proporción a este índice.

ÍNDICE DE CONCENTRACIÓN POR NIVEL DE RIESGO

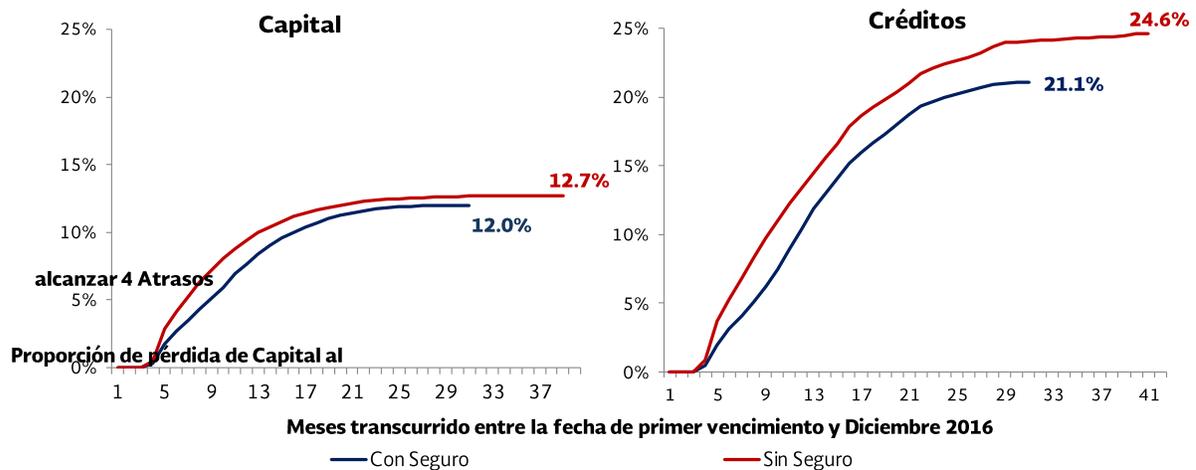


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Seguimiento a los Trabajadores con y sin Seguro de Crédito

Desde marzo de 2015 se realiza el análisis mensual de cosechas de la cartera originada con y sin seguro de crédito, con el fin de identificar la exposición al riesgo y los costos asociados con la cartera.

COSECHA DE LA CARTERA DE CRÉDITO ORIGINADA CON SEGURO Y SIN SEGURO



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

La pérdida de capital de los créditos con seguro al cierre de 2016, cuenta con 31 periodos de maduración y aún sigue por debajo de la cosecha sin seguro, 12 por ciento versus 12.7 por ciento, respectivamente. Al cierre de diciembre de 2015, donde la cosecha contaba con 19 periodos de maduración, la distancia entre ambas era de 11 y 11.6 por ciento, por lo que la distancia entre ellas se ha ido cerrando mes a mes.

La cosecha medida en créditos mostró una diferencia mayor que la cosecha de capital, 21.1 por ciento versus 24.1 por ciento, respectivamente.

Rotación

La rotación indica el promedio de trabajadores que han cambiado o perdido su centro de trabajo entre un periodo y otro, ésta se mide durante seis meses consecutivos, clasificando los centros de trabajo por su sector económico y su apartado.

Durante 2016 se hizo una reclasificación de los centros de trabajo que forman parte del apartado B, y se asignó cada centro de trabajo a la administración o sector tomando en cuenta su actividad principal.

Dado lo anterior, estos fueron los porcentajes de rotación, incumplimiento y colocación:

Apartado "A"

Sector	Nombre Sector	Apartado A							
		Rotación			% Incumplimiento			Capital Colocado	
		dic-15	dic-16	Variación	dic-15	dic-16	Variación	dic-15	dic-16
1	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL	3.4%	3.1%	-7%	11.1%	11.5%	4%	0.1%	0.1%
2	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL CENTRALIZADA	53.8%	45.7%	-15%	24.6%	26.4%	7%	0.1%	0.2%
3	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL DESCENTRALIZADA	7.5%	3.0%	-60%	15.2%	13.6%	-11%	0.0%	0.1%
4	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	3.2%	7.6%	136%	3.3%	3.8%	15%	0.0%	0.0%
5	AGRICULTURA GANADERÍA Y PESCA	35.0%	33.0%	-6%	20.3%	21.4%	6%	1.0%	1.0%
6	COMERCIO	25.8%	28.0%	9%	20.1%	21.3%	6%	9.1%	9.3%
7	COMERCIO EN TIENDAS DE AUTOSERVICIO	26.5%	24.5%	-7%	28.2%	29.9%	6%	3.7%	3.6%
8	COMUNICACIONES	13.7%	14.5%	6%	16.4%	18.3%	12%	1.2%	1.2%
9	CONSTRUCCIÓN	33.3%	37.8%	13%	20.7%	23.6%	14%	2.7%	2.6%
10	FABRICACIÓN DE ALIMENTOS	18.9%	21.2%	12%	18.5%	20.7%	12%	7.4%	7.1%
12	INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACIÓN	21.7%	23.8%	9%	18.1%	20.2%	12%	25.4%	25.3%
13	INDUSTRIA EXTRACTIVA	13.1%	13.6%	4%	18.4%	21.0%	14%	1.8%	1.8%
14	INDUSTRIA MANUFACTURERA	23.3%	26.0%	12%	18.4%	20.3%	11%	11.0%	11.0%
15	INDUSTRIA QUÍMICA	20.0%	20.9%	5%	15.7%	18.2%	16%	4.0%	3.9%
16	INDUSTRIA TEXTIL	26.1%	29.8%	14%	21.1%	22.1%	5%	3.3%	3.3%
17	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	24.6%	26.8%	9%	20.6%	22.3%	9%	4.2%	4.0%
18	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TEMPORAL	26.8%	31.9%	19%	22.1%	23.7%	7%	2.1%	2.0%
19	SERVICIOS DE ESPARCIMIENTO	19.6%	24.7%	26%	16.8%	18.9%	13%	1.3%	1.3%
20	SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	0.9%	3.2%	255%	13.8%	14.4%	4%	1.2%	1.3%
21	SERVICIOS EDUCATIVOS	8.8%	10.8%	23%	9.0%	10.7%	18%	2.8%	2.8%
22	SERVICIOS FINANCIEROS	20.4%	24.0%	18%	17.6%	20.6%	17%	1.5%	1.6%
23	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS	35.1%	37.4%	6%	20.0%	21.7%	8%	11.7%	12.1%
24	TRANSPORTES	24.5%	26.2%	7%	18.1%	20.3%	13%	4.3%	4.4%
25	SERVICIOS PÚBLICOS								
	PROMEDIO	23.8%	25.9%	9.1%	18.9%	20.8%	10.1%	84.1%	84.1%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Para el apartado "A", existieron variaciones positivas importantes entre periodos, específicamente en la administración pública municipal y los servicios de salud y seguridad social; sin embargo, ambos aportan un porcentaje de colocación muy pequeño, y el número de centros de trabajo que los representan es muy bajo, lo anterior hace que el indicador de rotación de ambos, sea muy sensible ante cualquier movimiento en los componentes del mismo. No hay un sector en particular que explique el incremento en porcentaje de incumplimiento del 10.1 por ciento, sino que el incremento se da de manera general.

La distribución de la colocación se mantuvo, sectores sombreados en verde, y son los sectores que acumularon el 84 por ciento de la colocación total, en ambos años.

Apartado "B"

Sector	Nombre Sector	Apartado B								
		Rotación			% Incumplimiento			Capital Colocado		
		dic-15	dic-16	Variación	dic-15	dic-16	Variación	dic-15	dic-16	
1	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL	3.8%	2.5%	-34.7%	9.1%	9.9%	8.7%	13.1%	12.7%	
2	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL CENTRALIZADA	2.7%	10.2%	271.3%	48.4%	48.8%	0.8%	2.8%	3.0%	
3	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL DESCENTRALIZADA	4.5%	4.6%	2.3%	13.1%	15.0%	14.7%	25.5%	25.5%	
4	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	4.6%	9.1%	98.8%	15.5%	17.0%	9.6%	24.4%	24.5%	
5	AGRICULTURA GANADERIA Y PESCA	19.2%	7.7%	-59.8%	11.8%	13.1%	10.7%	0.7%	0.7%	
6	COMERCIO	0.6%	7.9%	1234.1%	7.7%	7.6%	-1.3%	0.1%	0.1%	
8	COMUNICACIONES	1.3%	4.0%	216.4%	6.6%	7.9%	19.3%	0.2%	0.2%	
9	CONSTRUCCIÓN	16.6%	17.5%	5.6%	4.0%	7.2%	79.8%	0.9%	0.9%	
12	INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACIÓN	5.3%	2.8%	-47.8%	2.7%	4.8%	79.6%	0.8%	0.8%	
19	SERVICIOS DE ESPARCIMIENTO	7.5%	23.9%	220.0%	9.3%	10.7%	14.3%	0.9%	0.9%	
20	SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	3.3%	2.6%	-20.7%	8.6%	9.5%	10.8%	6.4%	6.4%	
21	SERVICIOS EDUCATIVOS	3.8%	6.0%	57.4%	8.2%	9.1%	10.6%	10.8%	10.9%	
22	SERVICIOS FINANCIEROS	1.3%	2.2%	66.0%	26.0%	29.9%	15.2%	2.4%	2.3%	
23	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS	3.2%	3.2%	0.0%	12.7%	15.0%	17.4%	4.3%	4.5%	
24	TRANSPORTES	2.5%	3.5%	38.7%	10.1%	11.4%	13.2%	1.7%	1.7%	
25	SERVICIOS PÚBLICOS	4.5%	3.5%		8.9%	9.7%		4.9%	4.9%	
	PROMEDIO	4.1%	5.5%	36.7%	12.7%	14.2%	11.5%	83.1%	83.0%	

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Respecto al Apartado "B", también se observó un incremento global tanto en rotación como en incumplimiento. Una proporción importante del incremento en la rotación global, lo explica el aumento del indicador en la Administración Pública Municipal y el sector de Servicios Educativos, ya que éstos representan una importante proporción de capital colocado, 24.4 y 10.8 por ciento, respectivamente.

Los sectores donde hubo un mayor aumento en el índice de rotación de un año contra el otro, tuvieron un porcentaje de colocación de capital no muy significativo respecto al resto. Se analizaron las causas de los incrementos observados y se deben principalmente al bajo volumen de trabajadores que tienen dichos sectores, donde cualquier movimiento en el número de los mismos, ocasiona que el indicador tenga movimientos desproporcionados.

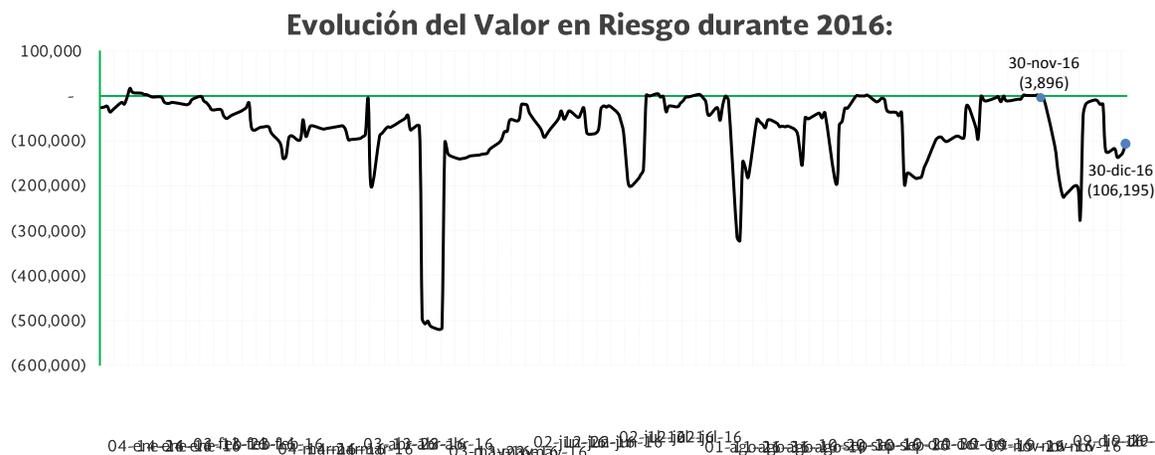
Indicadores de Crédito y Liquidez

Los indicadores del índice de morosidad, pérdida esperada, severidad y castigos presentaron un incremento en 2016 respecto a 2015. La rentabilidad sobre capital y la rentabilidad sobre activos disminuyeron en el mismo periodo en un 30 y 27.6 por ciento, respectivamente. El porcentaje del *roll rate* incrementó ligeramente en .09 puntos porcentuales. El monto disponible de las líneas de financiamiento estructurado aumentó 23.8 por ciento, lo que equivale a 951 millones de pesos. Por el contrario, el monto disponible del financiamiento quirografario disminuyó en tres mil 200 millones de pesos, con respecto al cierre de 2015.

El índice de cobertura disminuyó un 22 por ciento, pasando de 188.6 a 147.2 por ciento. Sin embargo, continúa cubriendo la cartera vencida por arriba del 100 por ciento. (ver anexo 7)

Riesgo Financiero

Como parte integral de la administración de riesgos y con la entrada en vigor de las Disposiciones de la CNVB, se da seguimiento a los análisis de las posiciones sujetas a riesgo de mercado a través del modelo del valor en riesgo (VaR por sus siglas en inglés) que mide la pérdida potencial en un tiempo dado y a un nivel de confianza específico de las posiciones del Instituto, asociadas con los movimientos de los factores de riesgo a los que se encuentra expuesto, tales como: precio, tasas de interés o tipos de cambio. Los resultados del *backtesting* confirman que el modelo empleado es adecuado.



INDICADORES DE MERCADO

Análisis de Sensibilidad y Estrés del VaR de Mercado

El análisis de sensibilidad tiene como objetivo estimar las pérdidas o ganancias, que el Instituto podría enfrentar derivado de cambios adversos e inesperados en los factores de riesgo asociados a su operación, así como para medir el impacto que éstos tendrían en el patrimonio (acción 4.2.1 PgT'16).

Al cierre de 2016, las estimaciones de dicho análisis arrojaron que la variación en los factores de riesgo ocasionada por los parámetros mostrados podría afectar el valor del patrimonio institucional en un 1.78 por ciento en un escenario de sensibilidad y en un 3.56 por ciento en un escenario de estrés.

Análisis de Prueba de Estrés (Stress Testing)

A través de la prueba de estrés, se miden las pérdidas posibles en caso de movimientos abruptos en los factores de riesgo, teniendo consigo movimientos atípicos del mercado. En caso de que se presenten cambios abruptos en el mercado, el portafolio puede perder hasta mil 321 millones 828 mil pesos, lo que representa el 0.0808% del portafolio (acción 4.2.1 PgT'16).

Valor en Riesgo de Crédito de Instrumento Financieros

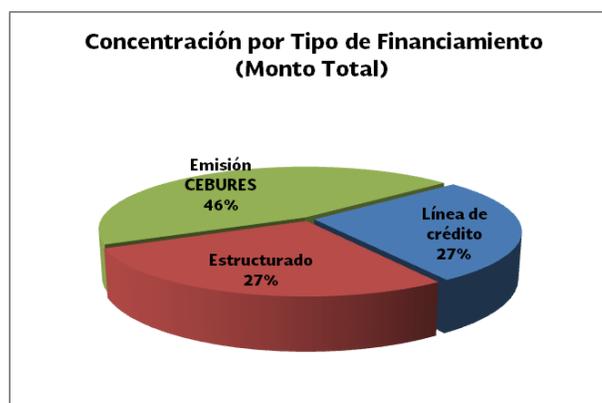
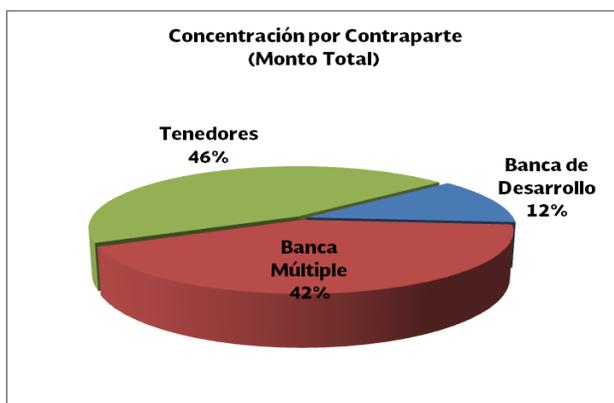
El Valor en Riesgo de crédito de Instrumentos Financieros/contraparte (**VaRc**) mide la posible pérdida que podría enfrentar el Instituto derivado del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de las instituciones financieras con los que el Instituto mantiene una relación y, en este caso, específicamente en instrumentos financieros (acción 4.2.1 PgT'16).

Los resultados demostraron que el Instituto puede perder el 0.1478 por ciento del portafolio institucional por riesgo de contraparte; sin embargo, si estas pérdidas son rebasadas, la pérdida total podría llegar a representar hasta el 3.79 por ciento del patrimonio.

Análisis de la Diversificación de las Fuentes de Financiamiento

El objetivo del análisis de la diversificación de las fuentes de financiamiento es para identificar la concentración por tipo de financiamiento, de tal forma que su cancelación podría causar problemas de liquidez para el Instituto. Para evaluar la diversificación existente se determinan las concentraciones por contraparte y por tipo de financiamiento. Se considera que hay una concentración significativa cuando se rebasa el 50 por ciento (acción 4.2.1 PgT'16).

Al cierre del año, ninguna de las fuentes de fondeo podía ser considerada significativa en términos de concentración.



Financiamiento	Contraparte	CONTRAPARTE			
		Monto Total		Monto Dispuesto	
		Millones de Pesos	Concentración	Millones de Pesos	Concentración
Nafin	Banca de Desarrollo	2,700	12%	2,300	27%
Nafin	Banca de Desarrollo	-	-	-	-
Bancomer	Banca Múltiple	1,200	-	-	-
Invex	Banca Múltiple	6,000	42%	1,049	12%
Interacciones	Banca Múltiple	1,000	-	-	-
Scotiabank	Banca Múltiple	1,000	-	-	-
Fncot 14 / Fncot 15	Tenedores	10,000	46%	2,700	60%
Fncot 16/Fncot 16-2	Tenedores	-	-	2,400	-
TOTAL		21,900	100%	8,449	100%

Financiamiento	Tipo Financiamiento	TIPO DE FINANCIAMIENTO			
		Monto Total		Monto Dispuesto	
		Millones de Pesos	Concentración	Millones de Pesos	Concentración
Bancomer	Línea de crédito	1,200	-	-	-
Scotiabank	Línea de crédito	1,000	27%	-	27%
Interacciones	Línea de crédito	1,000	-	-	-
Nafin	Línea de crédito	2,700	-	2,300	-
Fncot 14/ Fncot 15	Emisión CEBURES	10,000	46%	2,700	60%
Fncot 16/Fncot 16-2	Emisión CEBURES	-	-	2,400	-
Invex	Estructurado	6,000	27%	1,049	12%
Nafin	Estructurado	-	-	-	-
TOTAL		21,900	100%	8,449	100%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Efectividad de las Coberturas de Tasas de Interés

Las fuentes de financiamiento del Instituto generan un costo variable que depende de las tasas de interés y las fluctuaciones de éstas, según las condiciones del mercado. El Instituto cuenta con coberturas que garantizan el cumplimiento de sus obligaciones, sin perjudicar su estabilidad financiera, ante cambios adversos en los factores de riesgo asociados con la volatilidad de los mercados financieros (acción 4.2.1 PgT'16).

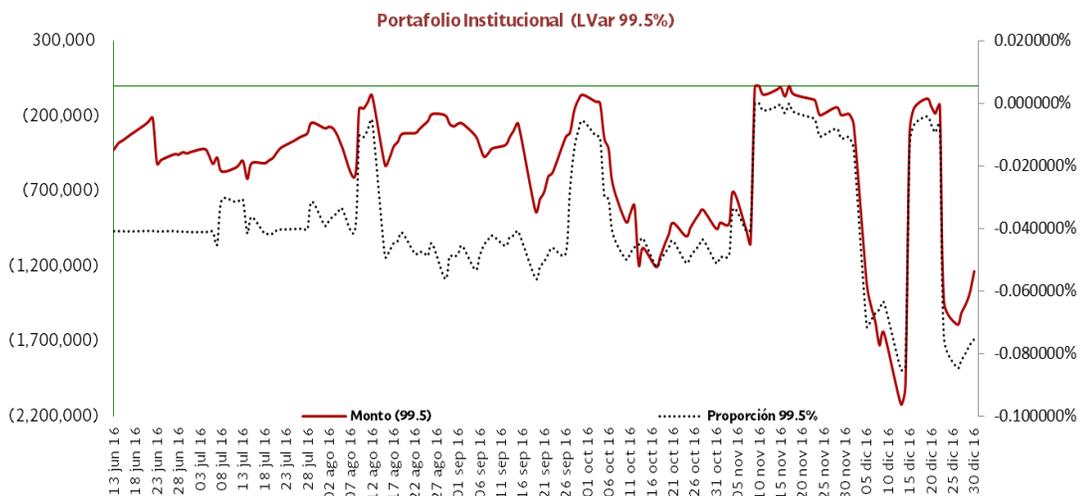
Al cierre del año, el Instituto contaba con cuatro coberturas para las emisiones de Certificados Bursátiles y dos para los préstamos a largo plazo. Para demostrar que las coberturas contratadas estén siendo eficientes, se debe verificar que existe una relación inversa significativa entre los cambios en el valor razonable del instrumento financiero de cobertura y los cambios en el valor razonable del activo y/o pasivo cubierto.

Al cierre de diciembre las coberturas de los certificados bursátiles eran eficientes, según los resultados de las metodologías aplicadas.

Valor en Riesgo Ajustado por Liquidez (LVaR)

El Valor en Riesgo Ajustado por liquidez (LVaR), puede interpretarse como la máxima pérdida en que podría incurrir el Instituto por el tiempo que le tomaría liquidar la posición, en caso de que el patrimonio del portafolio institucional tenga que ser utilizado para dar cumplimiento con obligaciones inmediatas (acción 4.2.1 PgT'16).

El LVaR promedio en monto para diciembre fue de menos mil 41 millones 410 mil pesos, mientras que el promedio como proporción del portafolio es de 0.050 por ciento.

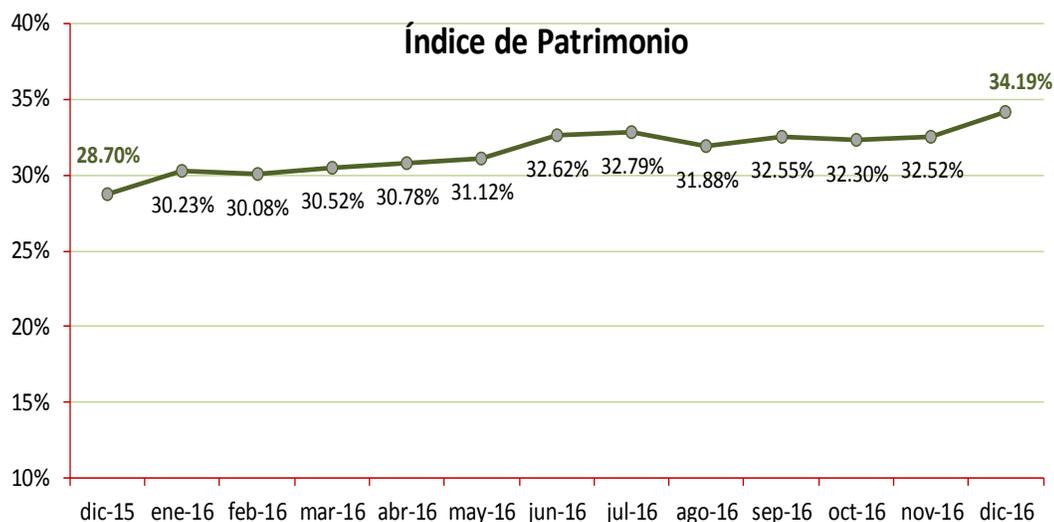


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Activos Ponderados y Requerimiento de Pérdidas Inesperadas por Riesgo de Crédito, Mercado y Operacional

El Índice de Patrimonio del Instituto (IPAT) requiere para su cálculo de los activos ponderados, así como de las pérdidas inesperadas por riesgo de mercado, crédito y operativo (acción 4.2.1 PgT'16)

Evolución del índice de patrimonio durante 2016:



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Con respecto a diciembre de 2015, el Índice de Patrimonio tuvo un incremento de 19 por ciento al cierre de 2016, lo que indica que se cuenta con la suficiente solvencia para hacer frente a las posibles pérdidas derivadas de la operación del Instituto.

AVANCES EN LA SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL RIESGO OPERATIVO

Generación de Indicadores de Riesgo Operativo

Durante 2016, se reportaron trimestralmente los indicadores de primera generación de los procesos sustantivos a la CNBV y al CAIR. Dichos indicadores están asociados con los tres principales procesos que tiene el Instituto. El primero de ellos corresponde a la afiliación de trabajadores, el segundo a la cobranza y por último, a la afiliación de centros de trabajo.

Cabe destacar que los indicadores de captura de teléfono y código postal; consultas a PROCESAR; tiempo fuera de PROCESAR; porcentaje de centros de trabajo afiliados consultados en buró de crédito, y proporción de recuperación de cédulas de pago, mejoraron en 2016 respecto a 2015.

Para cada proceso se identificaron puntos de control, indicadores y niveles de tolerancia con el objetivo de detectar desviaciones que pudieran materializarse en un posible riesgo. (ver anexo 8)

En cuanto a los resultados de los indicadores de segunda generación, referentes al proceso de cobranza, que se monitorean para estimar los atrasos consecutivos por centro de trabajo, la transición promedio a la baja y el porcentaje de cobranza por patrón, según correspondan al apartado “A” o “B”, se observó que para los primeros hay un deterioro en los indicadores derivado del incremento en el número de centros de trabajo activos, ya que los niveles de tolerancia se definieron en términos absolutos, (Anexo 9).

Respecto a los resultados del porcentaje de cobranza por patrón por apartado “A” y “B”, se observó que la proporción de centros de trabajo que paga el 100 por ciento o más incrementó en 2016 con respecto a 2015, para ambos apartados. Asimismo, disminuyó el porcentaje en aquellos que pagan menos del 100 por ciento.

Indicadores de Procesos Adjetivos

Respecto a la generación de indicadores sobre los procesos adjetivos más relevantes del Instituto, generados en el apartado de Indicadores de Riesgo Operativo, se presentó lo siguiente:

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2016				2015
				Nov	Oct	Sept	Ago	Nov
Dispersión de Nómina	Personal con Estatus de Activo	Número de personal con estatus Activo en SAP / Total de movimientos por Bancos	Mín. 97%	97.1%	97.1%	97.1%	97.2%	97.4%
	Depósitos de Nómina Correctos	Importes de nómina SAP / Importes de Dispersión por Bancos	Mín. 98%	98.9%	98.9%	98.8%	98.8%	98.9%
Presupuestos y Contabilidad	Presupuesto VS Real	Gasto Ejercido / Partidas de Presupuesto Modificado	Max. 100%	88.3%	90.4%	89.7%	93.0%	95.5%
	Variaciones en Partidas Críticas	Gasto Ejercido de Partidas Críticas / Partidas Críticas del Presupuesto Modificado	Max. 100%	94.8%	97.0%	97.0%	95.3%	95.8%
Fondeo de Recursos	Ocupación de Líneas	Monto Dispuesto / Total Líneas Disponible	Max. 75%	47.7%	47.7%	47.7%	44.3%	38.7%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Riesgo Legal

Análisis a los Contratos de Apertura de Crédito en Cuenta Corriente entre el Instituto FONACOT y Scotiabank, Banco Interacciones, BBVA Bancomer y Nacional Financiera (NAFIN)

Los bancos Scotiabank, Interacciones y BBVA Bancomer autorizaron al Instituto líneas de crédito por mil millones de pesos, en el caso de los primeros dos bancos y de mil 200 millones de pesos, en el caso del último, las cuales se pueden disponer una o varias veces, hasta por el monto autorizado, siempre y cuando no exista saldo vencido y se encuentre al corriente en sus pagos.

Covenants que impiden disponer de las líneas de crédito:

- Scotiabank: cuando no se mantengan los indicadores de reserva sobre la cartera vencida, a un mínimo del 100 por ciento.
- Banco Interacciones: no se indica el porcentaje de cartera vencida que se debe de mantener como mínimo.
- BBVA Bancomer: se debe mantener un índice de cartera vencida sobre cartera total no mayor al seis por ciento.

Con Nacional Financiera se tiene una línea de crédito por dos mil 700 millones de pesos, la cual se puede disponer una o varias veces, hasta por el monto autorizado, siempre y cuando no exista saldo vencido y se encuentre al corriente en sus pagos; asimismo, se debe mantener un índice de cartera vencida sobre la cartera total al cinco por ciento, en caso contrario, el banco puede restringir la línea de crédito.

Análisis al Sistema Nacional Anticorrupción

Se realizó un análisis de las siete leyes fundamentales que conforman el Sistema Nacional Anticorrupción:

- i. Ley General de Sistema Nacional Anticorrupción
- ii. Ley General de Responsabilidades Administrativas
- iii. Ley Orgánica del Tribunal Federal de Justicia Administrativa
- iv. Reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
- v. Reforma a la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuenta de la Federación
- vi. Reforma al Código Penal Federal
- vii. Reforma a la Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República

El Sistema tiene por objeto combatir la corrupción, estableciendo principios, bases y procedimientos para prevenir, detectar y sancionar hechos de corrupción, así como la fiscalización y control de recursos públicos. Del análisis realizado, se concluyó que el Instituto no tiene ninguna implicación legal que afecte su funcionamiento del Instituto, por lo que no se requiere modificar la normatividad interna.

Revisión Legal

El Instituto contaba con 18 despachos jurídicos para la recuperación de la cartera crediticia vía judicial, observándose que estos prestadores de servicio actúan como representantes del Instituto y cuentan con nuevas políticas para el pago de los servicios y honorarios. Las funciones que realizan los despachos jurídicos son:

- I. Dictar la viabilidad o inviabilidad judicial.
- II. Ejecutar en tiempo y forma las acciones judiciales.
- III. Gestionar hasta su conclusión la continuidad de juicios que se encuentren activos al momento de su asignación.
- IV. Promover soluciones con base en los productos que ofrece el Instituto.
- V. Llevar a cabo las acciones pertinentes, para el caso de los bienes que hayan sido adjudicados a favor del Instituto.

Por otra parte, de enero de 2015 a septiembre de 2016 se resolvieron 131 expedientes, como sigue:

RESOLUCIONES		
CONCEPTO	EXPEDIENTES	IMPORTE (pesos)
Resoluciones a favorables al Instituto FONACOT durante enero 2015 – septiembre 2016	121	42'958,155.96
Resoluciones desfavorables durante abril – septiembre 2016	6	\$1'006,862.59
Casos resueltos por convenio durante abril – septiembre 2016	4	\$400,397.24

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Reporte del Portafolio Global de Juicios

El reporte denominado R-16 serie B-1621 (Portafolio Global de Juicios), que considera el total de juicios que tiene promovidos el Instituto, se reporta trimestralmente a la CNBV, a través de su portal, con la siguiente información:

PORTAFOLIO GLOBAL DE JUICIOS			
MATERIA	CONCEPTO	NÚMERO DE EXPEDIENTES	IMPORTE
JUICIOS MERCANTILES PROMOVIDOS A FAVOR DEL INSTITUTO	Juicios pendientes de resolución	2,442	\$254,912,636
JUICIOS MERCANTILES PROMOVIDOS EN CONTRA DEL INSTITUTO	Juicios pendientes de resolución	9	\$187,441
JUICIOS PENALES PROMOVIDOS A FAVOR DEL INSTITUTO	Casos pendientes de resolución por fraude	538	\$11,557,976

PORTAFOLIO GLOBAL DE JUICIOS			
MATERIA	CONCEPTO	NÚMERO DE EXPEDIENTES	IMPORTE (*Monto estimado)
JUICIOS LABORALES PROMOVIDOS EN CONTRA DEL INSTITUTO POR EXEMPLEADOS	Casos pendientes de resolución	18	\$18,488,181.20*

PORTAFOLIO GLOBAL DE JUICIOS			
MATERIA	CONCEPTO	NÚMERO DE EXPEDIENTES	IMPORTE*
JUICIOS LABORALES PROMOVIDOS EN CONTRA DEL INSTITUTO POR OTROS (EL INSTITUTO FIGURA COMO TERCERO LLAMADO A JUICIO)	Casos pendientes de resolución	41	\$4,800,000
	Casos resueltos por convenio durante el periodo que se reporta	1	Aún no determinado

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Base de Datos Histórica de Resoluciones

A efecto de dar cumplimiento al artículo 79 fracción II inciso c) numeral 6 de las Disposiciones de la CNBV, durante la segunda mitad del año se realizó la recolección de información que deberá contener la base de datos histórica sobre las resoluciones judiciales y administrativas, en donde haya intervenido el Instituto.

La base deberá contener el número de expediente del juicio, actor, demandado, tipo de juicio naturaleza del juicio, juzgado, cantidad demandada, fecha de inicio del juicio, fecha de la resolución, sentido de la misma (favorable o no) y monto de la condena.

Riesgo Tecnológico

Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico

Se realizó una revisión a los controles de la norma ISO 27001, para generar el reporte de cumplimiento, y aún existían controles pendientes de calificación, debido a la evolución del análisis.

Dominio	Nombre	Área	Cumplimiento/Área	Cumplimiento por Dominio	Promedio General
A.5	Políticas de Seguridad de la Información	Desarrollo de Sistemas (GRP-SAP)	90%	70%	50%
		Infraestructura	50%		
A.7	Seguridad en los Recursos Humanos	Recursos Humanos	88%	88%	
		Recursos Humanos	87%		
A.8	Gestión de Activos de información	Redes y Telecomunicaciones	33%	47%	
		Soporte Técnico	60%		
A.9	Control de accesos	Infraestructura	Pendiente	Falta de evidencia	
		Crédito	Pendiente		
A.11	Seguridad física y ambiental	Redes y Telecomunicaciones	64%	80%	
		Servicios Generales	96%		
A.13	Seguridad de las comunicaciones	Infraestructura	60%	75%	
		Crédito	90%		
A.14	Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas	DTI	Pendiente	Falta de evidencia	
A.15	Relaciones con proveedores	Redes y Telecomunicaciones	75%	88%	
		Soporte Técnico	100%		
A.16	Gestión de incidentes de seguridad de la información y mejoras	Soporte Técnico	Pendiente	Falta de evidencia	
A.17	Aspectos de seguridad de la información de la gestión de continuidad del negocio	Planeación Institucional	50%	50%	

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Indicadores de pérdida con respecto a las caídas de enlaces en las sucursales

Se realizó el cálculo de las posibles pérdidas por caídas de los enlaces de comunicación y atención de incidentes de la nueva aplicación de Crédito Seguro, cuyos resultados fueron:

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2016			
				Oct	Sept	Ago	Jul
Infraestructura de Comunicaciones	Enlaces	Costo incurrido por caídas(pesos)	Máximo del ultimo periodo 29,603.06	22,517	15,556	4,501	11,079
		Tiempo máximo de caída de enlace por evento (horas)	5 horas	2.3	1.12	1.12	2.27
	Energía Eléctrica	Eventos individuales de interrupción de energía eléctrica	> 1 Falla mensual	1	0		
			>=2 o mas meses consecutivos con Falla	0	0		
			>=3 Fallas en seis meses en la misma sucursal	0	1 (Irapuato)		
	Infraestructura de Sistemas	Incidentes de Crédito Seguro	Costo incurrido de atención de incidentes	44,494	51,881 /1	26,033	17,820

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

10. Tecnologías de la Información y Comunicación

Infraestructura Tecnológica

En 2016 se realizaron actividades de mantenimiento funcional y se llevaron a cabo nuevos desarrollos; asimismo, se atendieron mejoras y adaptaciones al sistema CREDERE y se incorporaron los proyectos institucionales de Crédito Seguro, tarjeta de débito Banamex Transfer y el Sistema de Transferencia de Pagos.

Innovación Tecnológica

Se mantuvo el nivel de servicio y la disponibilidad en un promedio superior al 99.6 por ciento para el CREDERE y 99.9 por ciento para el GRP-SAP, lo cual se logró debido a la estabilización de la operación de los sistemas, sobre la nueva infraestructura tecnológica.

Por otra parte, se trabajó en las actividades de implementación del DRP y GRP-SAP con el que no se contaba anteriormente.

También se liberó la herramienta *SuccessFactors* de SAP para la gestión de talento. La herramienta está disponible para los empleados y es un vínculo de comunicación que ayuda en la automatización de procesos administrativos y apoya el seguimiento al cumplimiento de objetivos y metas del personal del Instituto.

11. Efectividad Institucional

11.1 Sistema de Gestión de la Calidad

El Instituto cuenta con el certificado ISO 9001 del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el proceso de crédito. Derivado de lo anterior y como parte de las actividades de supervisión del sistema, se realizó la auditoría correspondiente para verificar el cumplimiento de la normatividad.

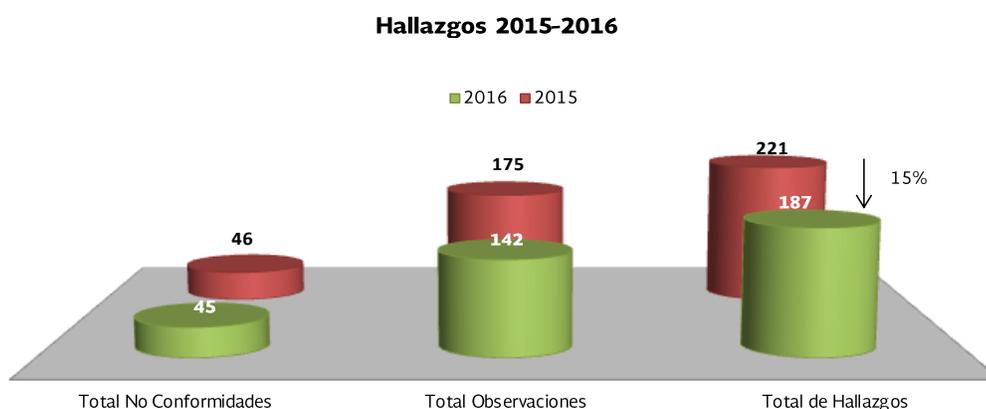
Cabe recordar que el SGC es un conjunto de procesos relacionados entre sí, a través de los cuales las organizaciones dirigen, controlan y cumplen los requisitos establecidos en materia de calidad. Las organizaciones certificadas bajo la norma ISO 9001 deben documentar y mantener un sistema, mejorando continuamente su eficacia a fin de incrementar la satisfacción de sus clientes y garantizar el cumplimiento de sus requisitos.

El objetivo de la auditoría es verificar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, con base en los Manuales de Crédito y de Calidad e identificar acciones de mejora que fortalezcan el SGC. (ver anexo 10)

Auditoría de Calidad.

Durante el 2016, se visitaron 78 direcciones estatales, de plaza y representaciones, así como distintas direcciones de Oficinas Centrales, lo que representó un incremento del 18 por ciento con respecto a las visitas de auditoría de calidad realizadas en 2015.

Los resultados fueron 187 hallazgos (45 no conformidades y 142 observaciones) que, comparado con 2015, reflejan una disminución del 15 por ciento.



Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

No conformidad.- Incumplimiento a un requisito especificado por el Manual de Crédito, o el de Calidad, Instrucciones de Trabajo y/o Norma ISO 9001.

Observación.- Se considera cuando la actividad auditada muestra una desviación como un evento aislado y no de gravedad para el servicio o los requisitos del cliente.

Auditoría Externa de Calidad

Para mantener la certificación del SGC en el proceso de crédito, el organismo certificador realizó la auditoría externa de vigilancia. Los hallazgos fueron dos observaciones y ocho oportunidades de mejora. En relación con las dos observaciones, se generaron 11 acciones de mejora, de las cuales fueron atendidas 10 que corresponde a un 91 por ciento de avance.

Resultado de auditoría				
No Conformidades		Observaciones		Oportunidades de mejora
0		2		8
Nota: En caso de no atender y cerrar la(s) no conformidad(es) en el tiempo y forma establecidos, no se les recomendará el otorgamiento o mantenimiento del certificado.		Nota: En caso de no atender y cerrar la(s) observación(es) en el tiempo y forma establecidos, subirán a nivel de no conformidad(es).		Se menciona(n) al auditado para que éste la(s) analice y si procede la(s) atienda bajo su propia decisión.
Fecha límite de cierre:	No aplica	Fecha límite de seguimiento:	Diciembre 2016	

Fuente. Informe de Auditoría emitido por la empresa certificadora IQS Corporation

Normateca

La normateca se integra por un total de 232 formatos institucionales y 20 documentos normativos (manuales, guías, lineamientos, procedimientos, entre otros). Cabe mencionar que se actualizaron 40 formatos y se incorporaron 32 formatos nuevos.

11.2 Evaluación Institucional

Diagnóstico de Mejora de la Gestión

El OIC presentó al 31 de diciembre de 2016, las acciones efectuadas para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales (Art. 59 fracciones VIII, X y XI) y su Reglamento (Art. 30 fracción VI).

Al cierre de 2016 se realizaron cinco diagnósticos de los cuales se presenta el seguimiento a las recomendaciones en proceso de atención, así como el resultado de los diagnósticos efectuados en los ejercicios 2016 y 2015.

	Diagnóstico	Ejercicio	Trimestre	Tipo	Acciones de Mejora	Atendidas	En Proceso
1	Diagnóstico a fin de verificar los expedientes de crédito.	2015	II	Integración o fortalecimiento	3	0	3
2	Diagnóstico para el fortalecimiento del proceso de afiliación de centros de trabajo pertenecientes al apartado "B" del artículo 123 Constitucional.	2015	IV	Integración o fortalecimiento	19	16	3
3	Diagnóstico para fortalecer el procedimiento de recuperación de crédito.	2015	IV	Integración o fortalecimiento	7	3	4
4	Diagnóstico para fortalecer el funcionamiento de los trámites que se realizan en las oficinas de atención del Instituto.	2016	IV	Integración o fortalecimiento	35	0	35
5	Diagnóstico a la implementación de las medidas para el uso de los recursos públicos y las acciones de disciplina presupuestaria en el Instituto.	2016	IV	Integración o fortalecimiento	6	0	6
Total					70	19	51

Fuente: Órgano Interno de Control

Diagnóstico del Estado que Guarda la Información Documental y Electrónica Resguardada en el INFONACOT

Se llevó a cabo durante el primer trimestre de 2014, dando como resultado siete acciones de mejora, las cuales al cierre de 2016 siguen pendientes, derivadas principalmente de la autorización del Catálogo de Disposición Documental del Instituto por parte del AGN.

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

Al cierre de 2016 el Instituto tenía un total de 36 observaciones, 19 derivadas de las auditorías practicadas por el OIC y 17 emitidas por la CNBV (ver anexo 11). En lo que respecta a otras instancias de fiscalización como la Auditoría Superior de la Federación (ASF) y la Unidad de Auditoría Gubernamental de la SFP, no existen observaciones pendientes de atender.

De las 36 observaciones pendientes de ser atendidas, 34 tienen una antigüedad menor a seis meses y las dos restantes tienen de seis a 18 meses de antigüedad. En el siguiente cuadro se presenta una síntesis de las observaciones por solventar:

No. de Auditoría	Observaciones	Unidad Administrativa Auditada	Inconsistencias
3/2016 (CNBV)	17	Direcciones Generales Adjuntas, Subdirecciones Generales, Oficina del Abogado General	- Proceso de crédito - Otorgamiento de Crédito - Administración Integral de Riesgos - Calificación de Cartera de Crédito
5/2016 Mesa de Vigilancia (OIC)	1	Subdirección General Comercial, Subdirección General de Crédito y Subdirección General de Recuperación y Cartera	- Deficiencias en el proceso de otorgamiento de crédito.
7/2016 Adquisiciones (OIC)	1	Subdirección General de Administración	- Irregularidades en la contratación de la Asesoría para coordinar el procedimiento de contratación del servicio de Outsourcing para apoyar la operación de otorgamiento de crédito.
10/2016 Sucursales (OIC)	8	Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas; Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.	- Deficiencias en la gestión de las cuentas asignadas a los despachos de cobranza extrajudicial en la Dirección de Plaza Vallejo. - Cheques devueltos sin recuperar en la Dirección de Plaza Vallejo. - Cédulas de centros de trabajo no pagadas de la Dirección de Plaza Vallejo. - Atraso en el envío de expedientes de afiliación de centros de trabajo al archivo institucional de la Dirección de Plaza Vallejo. - Cédulas de centros de trabajo no pagadas de la Dirección Estatal de Puebla. - Inconsistencias en los reportes de gastos de cobranza e informes de gestión de los prestadores de servicios externos de cobranza de la Dirección Estatal de Puebla. - Atraso en el envío de expedientes de crédito al archivo institucional de la Dirección Estatal de Puebla. - Créditos rechazados por las compañías aseguradoras de las oficinas de Vallejo y Puebla; falta de aplicación de seguro de desempleo, o cesión de créditos con pagos menores a la cuota mensual de descuento asignada, en la Dirección Estatal de Puebla.

No. de Auditoría	Observaciones	Unidad Administrativa Auditada	Inconsistencias
11/2016 Obra Pública (OIC)	1	Subdirección General de Administración; Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales; Subdirección General de Finanzas y Oficina de la Abogada General.	- Irregularidades en la contratación de los "Trabajos de adecuación para la apertura de la sucursal Monterrey II".
13/2016 Auditoría al Desempeño (OIC)	2	Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas; Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.	- Unidades de Trámites y Servicios (UTYS) subutilizadas por los trabajadores e instalaciones inadecuadas para la atención de los clientes. - Servidores públicos que no cumplen el perfil de puesto en la Dirección Estatal de Chihuahua.
14/2016 Sucursales (OIC)	4	Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas; Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.	- Inconsistencias en el otorgamiento de créditos de la Dirección Estatal de Tuxtla Gutiérrez. - Cheques devueltos en la Dirección Estatal de Tuxtla Gutiérrez. - Inconsistencias en el manejo del fondo fijo de la Dirección Estatal de Tuxtla Gutiérrez. - Discrepancia en el Manual de Crédito
15/2016 Recursos Humanos (OIC)	2	Subdirección General de Administración y Dirección de Recursos Humanos.	- Irregularidades en el registro de asistencia, omisiones de registro de entrada y salida del personal. - Irregularidades en las jornadas u horas extraordinarias por la falta de registro de asistencia, omisiones de registro de entrada y omisiones de registro de salida sin la justificación correspondiente.

Fuente: Órgano Interno de Control

A continuación se muestra cuadro comparativo con el ejercicio 2015, de las observaciones en proceso de atención.

Instancia fiscalizadora	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
	Saldo inicial		Atendidas		Determinadas		Saldo final	
OIC	23	21	12	8	8	8	19	21
CNBV	17	0	0	0	0	0	17	0
Total	40	21	12	8	8	8	36	21

Fuente: Órgano Interno de Control

Quejas, Denuncias y Gestiones Ciudadanas

En 2016 se atendieron 65 expedientes de quejas y denuncias, de los cuales 19 correspondieron a quejas y 46 a denuncias. Las principales conductas fueron: omisión en la presentación de declaración de situación patrimonial, irregularidades en el desempeño de sus labores, incumplimiento de leyes y reglamentos y abuso de autoridad; maltratos en la presentación de trámites y servicios y posible conflicto de interés.

Se atendieron 129 asuntos de quejas y denuncias, de los cuales 20 correspondieron a quejas y 109 a denuncias. Las principales conductas fueron: declaración de situación patrimonial; irregularidades en el desempeño de sus labores e incumplimiento de leyes y reglamentos.

QUEJAS Y DENUNCIAS 2016-2015

AÑO	QUEJAS	DENUNCIAS
2015	20	109
2016	19	46

Fuente: Órgano Interno de Control

Durante 2016 se atendieron 115 peticiones ciudadanas, como resultado de la implementación del Acuerdo por el que se establece el Sistema Integral de Quejas y Denuncias (SIDE) y de los Lineamientos publicados en el DOF el 9 de diciembre de 2015 y 25 de abril de 2016, respectivamente. A diferencia de 2015, en que se atendieron 21 peticiones ciudadanas. A partir del 15 de julio de 2016, el SIDE es el único medio de registro para la presentación de quejas y denuncias.

PETICIONES CIUDADANAS 2016-2015

AÑO	PROCEDIMIENTOS ATENDIDOS ENERO - DICIEMBRE
2015	21
2016	115

Fuente: Órgano Interno de Control

Es importante señalar que se implementó en el portal de la institución la liga que vincula al ciudadano para la presentación de quejas y denuncias, a través del SIDE.

Declaración de Modificación Patrimonial

En 2016 se registró un cumplimiento del 99.63 por ciento, 269 servidores públicos lo hicieron en tiempo y sólo hasta que el servidor público faltante la presentó en forma extemporánea, se alcanzó la meta del 100 por ciento.

AÑO	SERVIDORES PÚBLICOS OBLIGADOS	SERVIDORES PÚBLICOS QUE CUMPLIERON	EXTEMPORÁNEOS	OMISOS	CUMPLIMIENTO
2015	273	268	4	1	98.17%
2016	270	269	1	0	99.63%

Fuente: Órgano Interno de Control

Procedimiento Administrativo de Responsabilidades

En 2016, se recibieron 36 procedimientos de responsabilidad administrativa, de los cuales 26 correspondieron a declaración de situación patrimonial, omisos (20) y extemporáneos (6); 9 relativos a irregularidades cometidas por los servidores públicos en el desempeño de sus labores y un expediente de crédito otorgado deficiente.

2016-2015

AÑO	PROCEDIMIENTOS ATENDIDOS ENERO - DICIEMBRE
2015	75
2016	36

Fuente: Órgano Interno de Control

Se inició un procedimiento de sanción a proveedores por los actos irregulares cometidos por parte de las empresas Andsolit, S.A. de C.V. y Uilck, S.A. de C.V., durante su participación en la invitación nacional IA-01-014P7R001-E24-2016, relativa a la contratación del servicio para la emisión de mensajes bidireccionales (envío de mensaje y recepción de respuesta), para promover los productos del Instituto, la cual con fecha 11/11/2016 fue concluida por falta de elementos.

Inconformidades

2016-2015

AÑO	PROCEDIMIENTOS ATENDIDOS ENERO - DICIEMBRE
2015	1
2016	1

Fuente: Órgano Interno de Control

Medios de Impugnación

También se atendieron nueve medios de impugnación, los cuales correspondieron a juicios de nulidad presentados por parte de los servidores públicos sancionados, de los cuales se concluyeron cuatro.

MEDIOS DE IMPUGNACIÓN 2016 VS 2015

AÑO	JUICIOS DE NULIDAD	JUICIOS DE AMPARO	RECURSOS DE REVISIÓN DE AMPARO	RECURSO DE REVOCACIÓN	RECURSO DE REVISIÓN FISCAL	TOTAL
2015	10	10	0	1	2	23
2016	9	0	0	0	0	9

Fuente: Órgano Interno de Control

12. Programas Institucionales

12.1 Sistema de Control Interno Institucional (SCII)

En 2016, el OIC a través del oficio OIC/ADMGP/14/120/2016/193, emitió el Informe de verificación del Reporte de avance correspondiente al tercer trimestre de 2016, que avala el avance de cada una de las acciones de mejora comprometidas y que a continuación se detallan:

Programa de Trabajo de Control Interno 2015	
Acciones de mejora comprometidas	38
Acciones de mejora concluidas	37
Acciones de mejora en proceso	1*

Fuente: Órgano Interno de Control

*La acción de mejora en proceso se refiere al archivo institucional que se incorporó al Programa de Gobierno Cercano y Moderno, con el fin de darle seguimiento hasta su conclusión.

Mapa de Riesgos, Matriz de Riesgos y Plan de Trabajo de Administración de Riesgo (PTAR) 2016

Como lo establece el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno en 2016, se tuvo la siguiente matriz de riesgos:

No. de Riesgo	R I E S G O	III. Valoración de Riesgos VS Controles	
		Valoración Final	
		Grado de Impacto	Probabilidad de Ocurrencia
2016_1	Créditos cobrados de forma limitada	4	3
2016_2	Créditos recuperados de manera insuficiente	6	6
2016_3	Inadecuado proceso de incorporación de herramientas tecnológicas al Com del Negocio (DTI)	6	5
2016_4	Atención a clientes inadecuada	5	2
2016_5	Liquidez del Instituto insuficiente	6	2
2016_6	Pasivos laborales no fundeados	4	2
2016_7	Controles insuficientes o deficientes en los procesos	5	5
2016_8	Recursos presupuestarios disminuidos por disposiciones hacendarías para reducir el gasto público	3	2

Fuente: Subdirección General de Administración Integral de Riesgos

El avance del PTAR al cierre de 2016 aún estaba pendiente de evaluar.

12.2 Programa de Gobierno Cercano y Moderno (PGCM)

En cumplimiento con lo establecido en la vertiente 1.3.1 del Programa Anual de Trabajo 2016 del OIC, se realizaron diversas reuniones en las que se verificó y dio seguimiento a los avances reportados por el Instituto, de acuerdo con lo siguiente:

Procesos

- Se identificó que el Instituto cumplió con la meta 2016 del IPRO.1 Optimizar los procesos, previa alineación y mapeo, implementando mejoras y redistribuyendo las actividades asignadas al recurso humano, a través de proyectos en los que participen una o más dependencias y entidades, al obtenerse el 55 por ciento contra el 52 por ciento que estaba programado. Con apoyo y asesoría del OIC se atendieron y cubrieron los compromisos de las líneas de acción: 4.1.1. y 4.1.2. En el transcurso del mes de diciembre el Instituto incorporó al Sistema de Información de Proyectos de Mejora Gubernamental (SIPMG) el proyecto denominado "Servicio Integral de Originación de Crédito" con lo que se dará cumplimiento a la línea de acción 4.1.4. Desarrollar e implementar proyectos de mejora institucional e interinstitucional para hacer más eficientes los procesos del gobierno.

Recursos Humanos

- Se verificó que el Instituto rebasó las metas 2016 de los dos indicadores establecidos, es decir: en el indicador de unidades administrativas orientadas a objetivos estratégicos se obtuvo el 100 por ciento, cuando lo comprometido era 92 por ciento, y en cuanto al indicador de recursos humanos profesionalizados se consiguió el 89.11 por ciento, cuando lo comprometido era el 70 por ciento. Además con el apoyo y asesoría del personal adscrito a la SFP y al OIC, se contribuyó con el cumplimiento de las Líneas de acción RH.1, RH.7 y OR.2.

Tecnologías de la Información

- En lo que se refiere a la Actualización del Catálogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado (CNTSE), se identificó que el Instituto cumplió con lo establecido en el Plan de Trabajo de Aplicación, Innovación y Mejora Continua, definidos por la Unidad de Gobierno Digital (UGD).
- En lo que respecta a los trabajos del formulario *web*, el Instituto reportó que, con la asesoría del personal de la UGD, realizó los trabajos necesarios para la Implementación del estándar de servicios digitales de *gob.mx*, establecida por la unidad normativa.
- En cuanto a la digitalización de procesos administrativos, la Subdirección General de Tecnologías de la Información del Instituto reportó al OIC que al cierre de 2016, continuaban siendo nueve los procesos digitalizados y que se retomará el tema con las áreas del Instituto para concluir el esfuerzo.
- Aunado a lo anterior, es importante precisar que en cuanto a la instrumentación de la Firma Electrónica Avanzada (FEA) en actos administrativos, la Dirección de Recursos Materiales mediante oficio No. DRMYSG/1909/2016 informó al OIC que el Instituto está realizando gestiones ante el AGN, respecto al Cuadro General de Clasificación Archivística y al Catálogo de Disposición Documental, para estar en condiciones de instrumentar la FEA en actos administrativos con apego a las disposiciones que lo regulan.
- En relación con la contratación, implementación y gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) con apego a las disposiciones, estándares y guías técnicas, así como el manual administrativo de aplicación general en las materias de TIC y de seguridad de la información (MAAGTICSI), que se expiden por las instancias facultadas y que apliquen a la dependencia o entidad, la Subdirección General de Tecnologías de la Información precisó que los procesos del mismo se encuentran en operación y que está en proceso la actualización de la documentación a causa de modificaciones de estructura dentro del área.
- Aunado a lo anterior, mediante los oficios No. SGTIC.300.12.2016 y SGTIC.1701.2017, se reportó que el porcentaje de operación total de los nueve procesos establecidos en el MAAGTICSI, en su versión 2016, es del 98.98 por ciento y el de eficiencia es de 53.25 por ciento.
- Por lo que se refiere a la Publicación de Datos Abiertos, mediante el oficio No. SGTIC.301.12.2016 el Instituto reportó que al cierre del ejercicio 2016, publicó siete conjuntos de datos considerados como prioritarios.

Transparencia

- El Instituto cumplió con el envío del anexo siete correspondiente al análisis del efecto que tienen los temas publicados el 14 de octubre de 2016; asimismo, envió el 18 de noviembre de 2016 el anexo ocho correspondiente a la difusión de dicho efecto y sus beneficios. Finalmente, el 6 de diciembre se actualizó la información publicada en la página del Instituto. Cabe señalar que se obtuvo el 100 por ciento del cumplimiento en el Sector Laboral.

Archivo

- Conforme con lo establecido en las vertientes de actuación 3.1.1 y 3.1.2 del Programa de Anual de Trabajo 2016, durante dicho ejercicio el OIC realizó diversas acciones de promoción para impulsar que el total de unidades administrativas que conforman la entidad efectuaran la designación formal del responsable de archivo de trámite, y que el Instituto cuente con el padrón completo de las figuras que constituyen el Sistema Institucional de Archivos.
- En lo que se refiere al Cuadro General de Clasificación Archivística, el Catálogo de Disposición Documental, así como los inventarios documentales, el Instituto reportó que continúa efectuando diversas actividades para cumplir con los requerimientos y especificaciones emitidas por el AGN.

Contrataciones Públicas

- Se solicitó capacitación para el personal de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales y se priorizó la utilización del Sistema COMPRANET y la atención de incidencias en los cortes mensuales.
- Se implementó una contratación a través de licitación pública consolidada y un contrato de adjudicación directa de contrato marco, apegados a las necesidades de la institución, promoviendo las mejores condiciones para la entidad sobre bienes y servicios que se encuentran disponibles bajo esta modalidad, generando eficiencias en la utilización del recurso, con lo que se apega a los compromisos establecidos.

Mejora Regulatoria

- El Instituto cumplió con el indicador comprometido en las Bases de Colaboración, ya que se realizaron cuatro sesiones ordinarias del Comité de Mejora Regulatoria (COMERI), en donde se presentaron 18 documentos normativos de nueva creación, actualización y/o baja; igualmente, se actualizó en el SANI-APFI, la información de los documentos normativos.

Acceso a la Información

- Durante 2016, el personal de la Unidad de Enlace acudió al Taller para la elaboración de versiones públicas de documentos, Programa Nacional de Transparencia y Acceso a la Información 2017-2021 y Curso Introductorio sobre la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cumpliendo con la normatividad en esta materia.

Optimización de Recursos

- Se impartieron cursos *e-learning* para reforzar las competencias laborales del personal a nivel nacional: Capacitación en Crédito y Administración de Riesgos, Capacitación Crédito-Seguro, Derechos Humanos, prevención de la discriminación e Igualdad de género, para evitar el desplazamiento del personal y los costos de viáticos y transportación inherente. Con estas acciones se da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo Décimo Primero, fracción VIII, del Decreto que establece las medidas de austeridad.

13. Transparencia y Atención Ciudadana

En 2016 el Instituto recibió a través del sistema INFOMEX, 134 solicitudes de información, 39 menos que en 2015, de las cuales se atendieron 133. En comparación con 2015, las solicitudes de los ciudadanos se redujeron 22.54 por ciento.

Comparativo de solicitudes de información 2015-2016

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2015	12	5	10	10	9	9	4	6	7	30	15	56	173
2016	24	10	8	11	3	8	9	6	10	22	21	2	134

Fuente: Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana

Asimismo, se recibieron 11 recursos de revisión interpuestos, debido a la inconformidad presentada en las respuestas emitidas a las solicitudes.

Las solicitudes de información más frecuentes se refirieron a:

- Cifras y estadísticas de créditos y personas beneficiadas.
- Funcionarios y puestos.
- Contratos o convenios.
- Presupuesto, gastos, información financiera.
- Funcionamiento del Instituto.

En cumplimiento con la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP) que entró en vigencia el 9 de mayo de 2016, y mediante acuerdo del Consejo Directivo en sesión ordinaria celebrada el 3 de junio de 2016, se constituyó el Comité de Transparencia, en sustitución del Comité de Información.

El Comité de Transparencia (antes Comité de Información) del Instituto realizó cuatro sesiones ordinarias y nueve sesiones extraordinarias durante el 2016, a fin de verificar las diversas situaciones que se presentaron en relación con la entonces Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG) y a las leyes General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública vigentes a partir de mayo de 2015, la primera, y la segunda a partir de mayo de 2016, para revisar, analizar y solventar las solicitudes de acceso a la información.

El objetivo del Comité de Transparencia es coordinar y supervisar las acciones tendientes a proporcionar la información prevista en las leyes General y Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, garantizando el acceso a la información pública y la protección de los datos personales que se encuentren bajo custodia.

En materia de Transparencia Focalizada, se entregó la Guía de Transparencia Focalizada 2016 en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido en la misma, cumpliendo con el 100 por ciento.

Finalmente, sobre el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT), se entregaron las claves a todas las áreas del Instituto y se les dio de alta conforme con las fracciones del artículo 70 de la LGTAIP, que les corresponde atender por funciones. Por consiguiente para la carga de cada una de las áreas, se han llevado diversas reuniones de trabajo con personal del Instituto Nacional de Acceso a la Información (INAI), dando con ello el debido seguimiento a las dudas y sugerencias de las áreas.

Atención a Clientes

Al cierre de 2016, el Instituto recibió 603 quejas, 454 consultas y nueve aclaraciones, que en comparación con 2015, disminuyeron 15 por ciento.

COMPARATIVO DE QUEJAS, CONSULTAS Y ACLARACIONES 2016 VS 2015

Inconformidades Recibidas	2015	2016	Variación 2016 vs 2015	%
Quejas	788	603	-185	-23%
Consultas	438	454	16	4%
Aclaraciones	30	9	-21	-70%
Sugerencias	4	0	-4	-100%
Total general	1,260	1,066	-194	-15%

Fuente: Atención a Clientes

Las quejas recibidas se refieren principalmente a servicio al cliente en sucursal, autorización de crédito, cobranza y reembolsos.

Inconformidades sobre el reporte del buró de crédito

En 2016 el Instituto reportó mensualmente el comportamiento para el historial crediticio del trabajador y de los centros de trabajo al Buró de Crédito y, a partir de enero de 2016, el de personas morales y personas físicas con actividad empresarial.

Las inconformidades se recibieron a través del portal del Buró de Crédito, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), en sucursales y por correo electrónico, principalmente. En comparación con 2015, se observó un incremento del 13 por ciento. (ver anexo 9)

Las impugnaciones recibidas se clasificaron por concepto:

Tipo de Impugnación	Buró de Crédito		Variación (PF) 2016 vs 2015	%	Buró de Crédito
	2016 (PF)	2015 (PF)			2016 (PM y PFAE)
Corrección de datos personales	3,802	4,060	-258	-6%	130
Eliminación de créditos que no reconoce	2,606	2,001	605	30%	38
Datos incorrecto en saldos	457	270	187	69%	85
Datos incorrectos en histórico de pagos	185	234	-49	-21%	16
Cuenta faltante	0	3	-3	-100%	0
Total general	7,050	6,568	482	7%	269

Fuente: Área de Atención a Clientes

Cabe mencionar, que el Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos (CCCQ) aprobó la cancelación de 346 créditos, por lo que se hizo la actualización correspondiente en el Buró de Crédito.

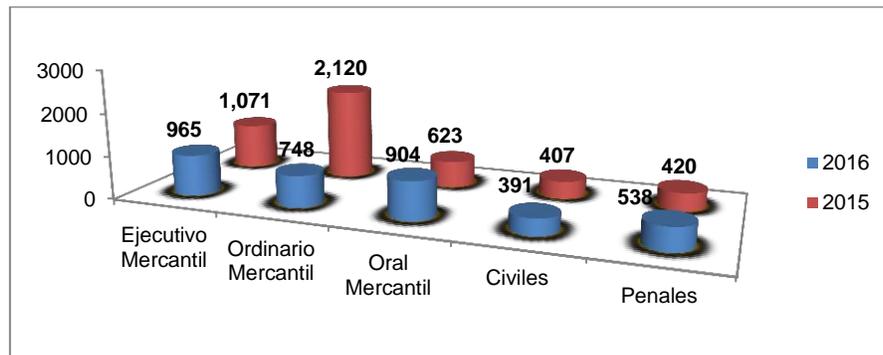
14. Asuntos Jurídicos Institucionales

ASUNTOS LITIGIOSOS

Acciones Legales en Trámite

El Instituto tiene emprendidas acciones legales ante autoridades judiciales y/o administrativas en materia civil, penal, fiscal y administrativa de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, con el propósito de salvaguardar sus intereses y patrimonio.

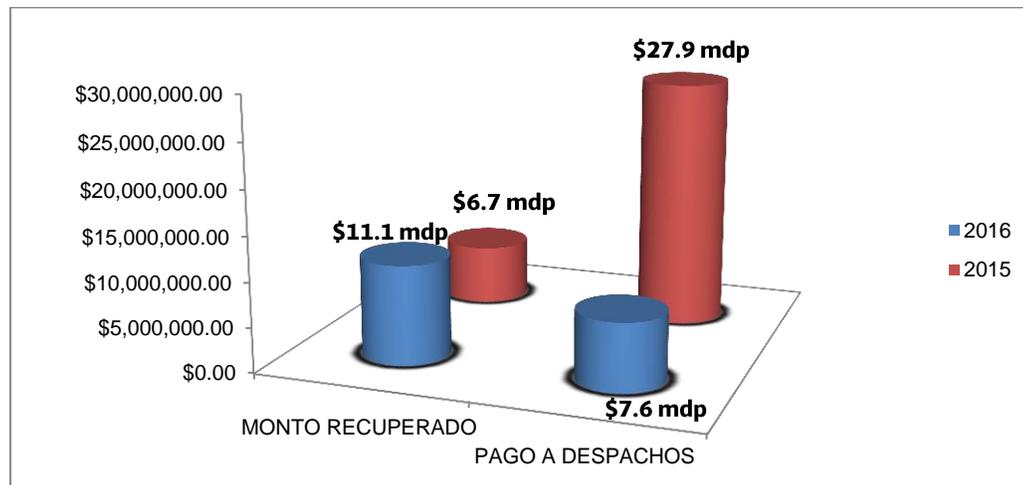
Durante 2016, el Instituto dio seguimiento y atención a tres mil 546 asuntos que se relacionan con demandas en contra de trabajadores y/o centros de trabajo (patrones), de acuerdo con el seguimiento reportado de la recuperación realizada a través de los prestadores de servicios externos de cobranza judicial, de administración y revisión de los informes relativos a las acciones de recuperación de cuentas vencidas, bajo los siguientes rubros:



Fuente: Dirección de lo Contencioso

En el comparativo se advirtió que en 2015 la mayor parte de los asuntos se litigó en la vía ordinaria mercantil, en tanto que en 2016 se privilegió la vía oral, por ser más expedita.

Derivado de las acciones legales que se llevaron a cabo en forma conjunta con los prestadores de servicios externos, la recuperación judicial de 2016 fue superior a la del año anterior en un 65 por ciento, toda vez que al 31 de diciembre de 2015 el monto de recuperación total fue de 6.7 millones de pesos y en 2016 se recuperaron más de 11 millones de pesos; de igual forma, se registró una disminución de los pagos, ya que mientras en 2015 se erogaron 27.9 millones de pesos, en 2016 se pagó a los despachos 7.6 millones de pesos:



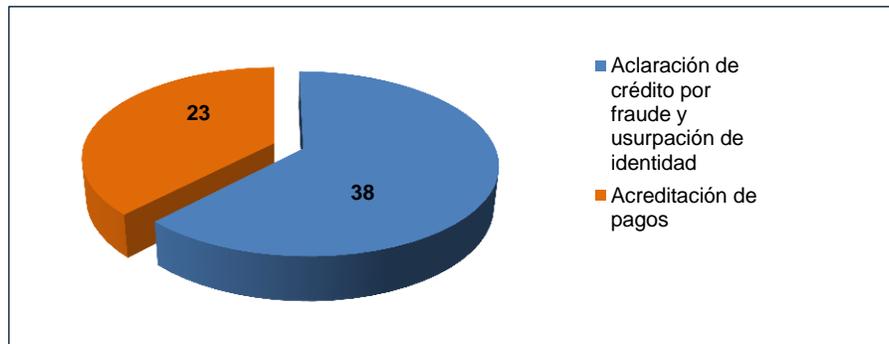
Fuente: Dirección de lo Contencioso

Emisión de Dictámenes

Al cierre del año se recibieron 110 solicitudes de dictámenes relativos a la cancelación de créditos no reconocidos, así como a la aplicación de pagos, de los cuales se emitieron 61 dictámenes para ser presentados al CCCQ, y se devolvieron 49 solicitudes improcedentes.

Las principales causas por las que se dictaminó fueron las siguientes:

DICTÁMENES 2016



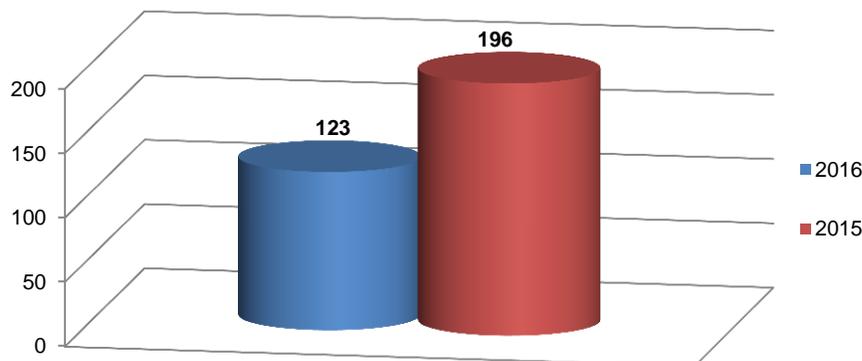
Fuente: Dirección de lo Contencioso

El número de dictámenes atendidos en 2016 fue de 110, igual que en 2015.

Requerimientos de Autoridades Civiles y Administrativas

Por otra parte, se atendieron 123 requerimientos de las autoridades ejecutivas y judiciales en el ámbito federal y local, tales como son, la Procuraduría General de la República (PGR) y procuradurías de justicia estatales.

REQUERIMIENTOS

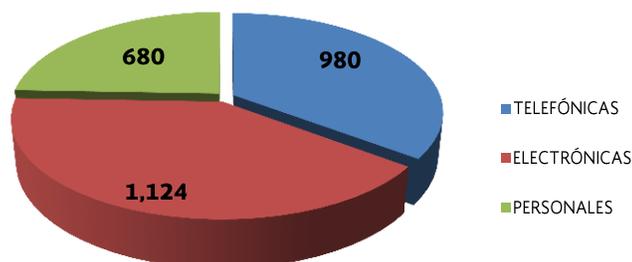


Fuente: Dirección de lo Contencioso

Consultas y Asesorías

Durante el año, se brindó asesoría jurídica y normativa a dos mil 740 clientes internos y externos, vía telefónica, electrónica y en forma personal a diversas áreas del Instituto, a efecto de que las actividades desarrolladas se apegaran al marco normativo aplicable. Asimismo, a las áreas operativas, sobre la actualización de manuales, políticas e instrumentos jurídicos y se realizó el trámite correspondiente para la publicación del Estatuto Orgánico del Instituto ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) y el DOF.

ASESORÍAS



Fuente: Dirección de lo Contencioso

Asuntos Laborales

Durante 2016, se recibieron 345 quejas de usuarios del crédito FONACOT ante la CONDUSEF, un decremento del 43 por ciento en relación con 2015, en que fueron atendidas un total de 605 quejas.

También ingresaron 19 demandas laborales, siete como demandados directos, 11 como terceros interesados y una como patrón sustituto, y se concluyeron 17 demandas laborales, ocho como demandados directos y nueve como terceros interesados. De igual forma, se atendieron 138 audiencias en la Ciudad de México e interior del país, tanto en juntas federales como locales en materia de trabajo.

Por otra parte, se reportaron 59 juicios laborales en proceso, que se ventilan ante las juntas laborales, federales y locales, en la Ciudad de México e interior del país.

Al cierre de 2016 se reportan 14 juicios de nulidad de los cuales cinco se resolvieron y el resto se encuentran en proceso ante tribunales administrativos en la Ciudad de México y otras entidades de la República.

A diciembre de 2016, se efectuaron 13 procedimientos de investigación laboral, de los cuales siete fueron resoluciones con apercibimiento, cuatro rescisiones de contrato individual de trabajo y dos suspensiones sin goce de sueldo, que en comparación con las investigaciones realizadas en 2015, se redujeron en 14 por ciento.

Convenios de Liquidación

Con el objeto de salvaguardar los intereses del Instituto, previendo posibles contingentes que se traduzcan en demandas laborales, durante el 2016 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

	2016	2015
Convenios formalizados	49	93
Pago antes de retención del ISR a convenios formalizados	\$ 10,860,038.85	\$ 21,052,002.59
Retención de ISR a convenios formalizados.	\$ 2,359,268.19	\$ 4,106,719.40
Pago total o parcial a préstamos (personal y/o BCD).	\$ 1,501,665.09	\$ 4,943,497.75
Pago neto	\$ 6,999,105.57	\$ 11,580,910.98

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Lo anterior, en comparación con el mismo periodo de 2015, se redujo en 40 por ciento, dando como resultado un costo menor erogado por concepto de liquidaciones.

Por otra parte, se atendieron 14 requerimientos de pensiones alimenticias e informes efectuados por los juzgados familiares en la Ciudad de México e interior de la República.

Asimismo, se realizaron dos pagos de marcha de conformidad con lo dispuesto por el Reglamento Interior de Trabajo del Personal de Confianza, y se llevaron a cabo cinco liquidaciones en atención al Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Primas de Antigüedad y 14 correspondientes al programa de prejubilaciones.

Se brindó asesoría a distintas áreas del Instituto relativas a la interpretación y aplicación del Contrato Colectivo de Trabajo y Reglamento Interior de Trabajo, así como para la celebración de convenios y acuerdos con el SINEIF, por las relaciones obrero-patronales.

Con fecha 2 de diciembre de 2016 se presentó ante la Secretaría General de Acuerdos, Conciliación y Asuntos Colectivos, el convenio en el cual se establecieron los cambios al Contrato Colectivo de Trabajo, de acuerdo con el artículo 399 de la LFT.

Consultivo y Normativo

Al cierre de 2016, se revisaron y elaboraron 563 contratos y convenios contra 374 vínculos jurídicos de 2015. (ver anexo 13)

Por otra parte, se realizó la protocolización de los siguientes instrumentos jurídicos:

- 106 poderes generales conferidos a funcionarios y abogados de los despachos externos que prestan sus servicios, a fin de que para las gestiones propias de sus funciones, representaran al Instituto
- 13 instrumentos de revocación de poderes y facultades conferidas al personal que dejó de prestar sus servicios durante 2016.
- Certificación de 50 documentos.

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).

15. Contraloría Interna

Para fortalecer el área de Contraloría Interna, el Consejo Directivo aprobó la modificación de la estructura orgánica del Instituto que contempla la creación de la Dirección de Contraloría Interna, a fin de propiciar, mediante el establecimiento de medidas y controles, el apego, en la celebración de sus operaciones y prestación de servicios, al Sistema de Control Interno institucional (SICOI), de acuerdo con lo estipulado en los artículos 172 y 173 de las Disposiciones de la CNBV.

La elaboración de los objetivos del SICOI y de los lineamientos para su implementación son responsabilidad del área de Contraloría Interna, quien deberá informar sobre la situación que guarda el mismo al Consejo Directivo a través del Comité de Auditoría, Control y Vigilancia, quien a su vez realizará la valoración del desempeño de sus funciones.

Actividades realizadas en 2016

En coordinación con la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Contraloría Interna promovió, a fin de fomentar el cumplimiento normativo, la capacitación en materia de las disposiciones prudenciales del control interno, así como sobre los manuales Financiero y de Crédito.

También se llevó a cabo la revisión de los procesos que se detallan a continuación, para identificar los mecanismos de control que son necesarios y/o con los que se cuenta:

Recuperación Judicial

Se revisaron los controles vigentes para centros de trabajo y trabajadores; los contratos vigentes de los prestadores de servicios externos de cobranza judicial, así como la coordinación entre las áreas que intervienen en el proceso y la conciliación entre los sistemas informáticos para el registro de la información. De ello se derivaron 12 recomendaciones.

Administración de Recursos Humanos

Se verificó el cumplimiento normativo del Manual de Administración del Personal, del Contrato Colectivo y del Reglamento Interior de Trabajo, y se verificó la adecuada integración y resguardo de los expedientes y pagarés de los tres tipos de préstamos que se otorgaron al personal, de lo cual se derivaron 11 recomendaciones.

Administración del Crédito

Se identificaron los mecanismos de control de cada proceso vigentes, a partir de los cuales se realizaron recomendaciones de mejora en relación con el fortalecimiento o creación de nuevos, y se definieron los indicadores que en lo subsecuente permitirán evaluar los controles internos.

Tecnologías de la Información

Se identificaron los procesos críticos de tecnologías de la información y los mecanismos de control vigentes.

Reporte de Gestión

En cumplimiento con las Disposiciones de la CNBV, se entregó a la Dirección General el reporte de Gestión del área de Contraloría Interna correspondiente al primer semestre de 2016 y se verificó que la entrega a la CNBV de los Reportes Regulatorios se llevara a cabo en tiempo y forma.

Los reportes son los relativos a la información financiera del Instituto, así como a los rubros de cartera de crédito, reservas de cartera, bienes adjudicados, financiamiento y lo correspondiente a empleados del Instituto.

16. Gobierno Corporativo

Órgano de Gobierno

Durante 2016 el Consejo Directivo del Instituto sesionó en siete ocasiones con carácter ordinario, los días 26 de febrero, 17 de marzo, 22 de abril, 3 de junio, 22 de julio, 21 de octubre y 2 de diciembre. De la misma manera, emitió una resolución el día 24 de junio, con base en el Artículo 12 de su Estatuto Orgánico que establece la validez de las mismas, sin que haya una reunión física de los integrantes del Consejo. En cuanto a su integración, continuó siendo un órgano de gobierno tripartita y durante 2016 sólo la SHCP designó a un nuevo representante. (ver anexo 14)

Comités de Apoyo

Los Comités de Apoyo sesionaron como sigue:

Comité	Sesiones Ordinarias	Sesiones Extraordinarias
Comité de Operaciones	7	---
Comité de Crédito	7	1
Comité de Auditoría, Control y Vigilancia	4	1
Comité de Administración Integral de Riesgos	12	---
Comité de Recursos Humanos	2	---

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Los informes de cada uno de los comités fueron presentados para conocimiento en la siguiente sesión ordinaria del Consejo Directivo del Instituto.

A partir de la publicación del Estatuto Orgánico el 20 de diciembre en el DOF, se modificaron las atribuciones y facultades del Consejo Directivo, así como las de los Comités de Apoyo y su integración, con excepción del de Recursos Humanos, en apego a las Disposiciones de la CNBV y a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua. (ver anexo 15)

17. Seguimiento a las Recomendaciones del Comisario

Con el acompañamiento de la STPS, reanudar las gestiones ante la SHCP, a fin de obtener la autorización para la contratación del personal necesario que permita atender adecuadamente la creciente demanda de crédito por parte de los trabajadores formales.

El Instituto solicitó a la STPS informara el estatus de la solicitud para contratar 255 plazas y gestionar una reunión con la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Al respecto, la STPS informó al Instituto que en junio de 2016 realizó la solicitud citada a la SHCP e informaron que en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2017 no se contempló la asignación de presupuesto para la creación de plazas,

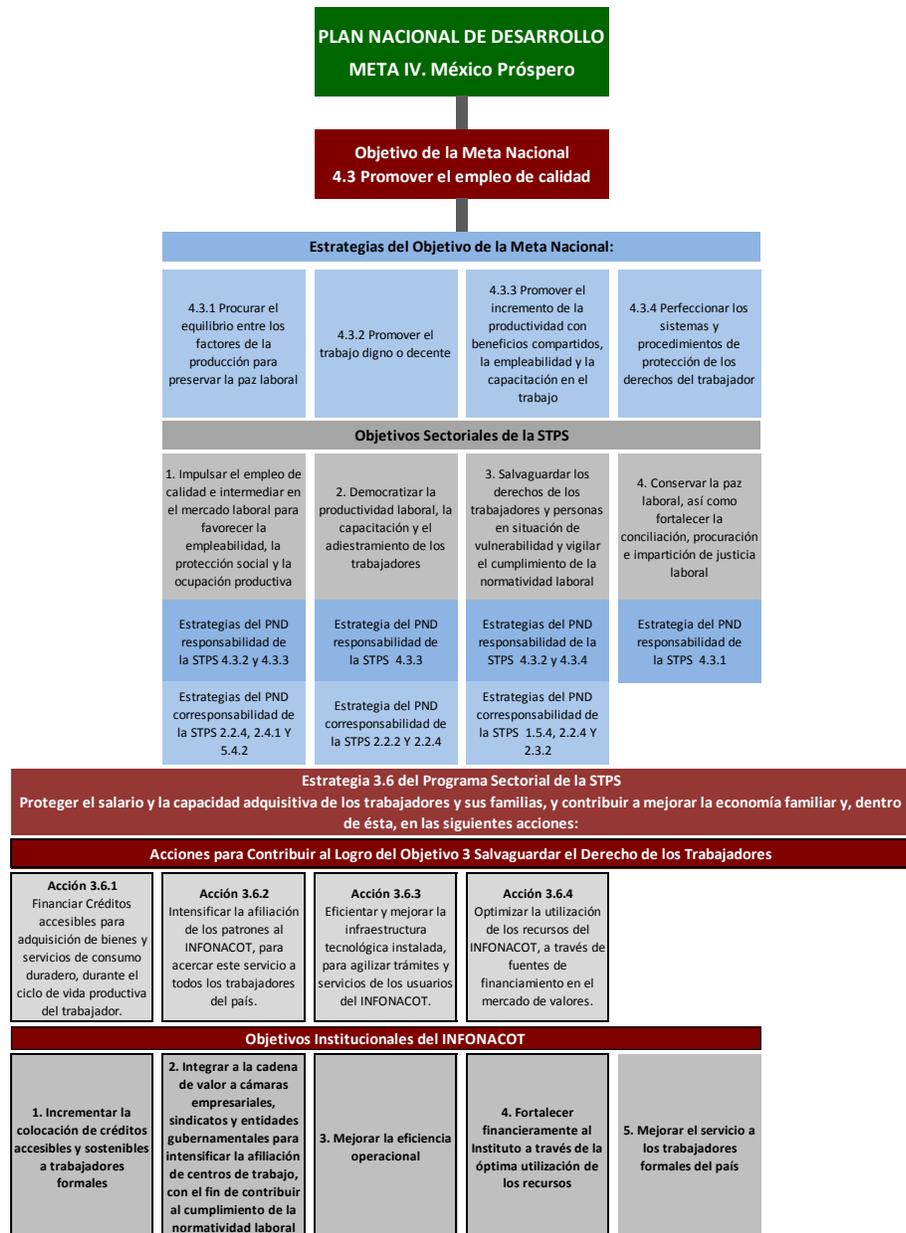
Atender las observaciones del Órgano Interno de Control, con especial énfasis las relacionadas con debilidades de control interno, deficiencias en el proceso de otorgamiento de crédito y demora en la cobranza a centros de trabajo.

Al cierre de 2016 el Instituto proporcionó al OIC información adicional, con el fin de solventar las observaciones y recomendaciones determinadas. Por lo cual, el Instituto está en espera de la resolución correspondiente. Se continúa trabajando con el fin de solventarlas al 100 por ciento.

18. Anexos

Anexo 1

Programa de Trabajo 2014–2018 Actualización 2016



Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción

OBJETIVO 1

Incrementar la colocación de créditos a trabajadores formales.

Con la ampliación del espectro de atención por parte del Instituto, dada la reforma a la LFT que obliga a todos los patrones a afiliarse, resulta necesario intensificar las acciones para hacer llegar este derecho a todos los trabajadores formales, contribuyendo con ello al cumplimiento de la normatividad laboral.

ESTRATEGIA 1.1

Otorgar créditos en centros de trabajo de reciente y nueva afiliación.

- Acción 1.1.1 Intensificar las acciones para incrementar el número de centros de trabajo activos.
- Acción 1.1.2 Incrementar el número de trabajadores que ejercen crédito por primera vez.
- Acción 1.1.3 Desarrollar campañas informativas y de promoción en dichos centros de trabajo para difundir el derecho al crédito FONACOT y sus beneficios.

OBJETIVO 2

Integrar a la cadena de valor a cámaras empresariales, sindicatos y entidades gubernamentales, para intensificar la afiliación de centros de trabajo.

En virtud del universo de centros de trabajo por afiliar, el Instituto seguirá buscando el apoyo de los sectores gubernamental, empresarial y obrero para promover en sus respectivos ámbitos de competencia la afiliación de los centros. Este objetivo se sustenta en la estrecha relación que mantiene el Instituto con los integrantes de su Consejo Directivo tripartita.

ESTRATEGIA 2.1

Fortalecer la relación con las cámaras empresariales, sindicatos y con la APF para intensificar la afiliación de centros de trabajo con el fin de contribuir al cumplimiento de la normatividad laboral.

- Acción 2.1.1 Implementar estrategias de divulgación para difundir la obligatoriedad de la afiliación y dar a conocer las características y beneficios del crédito FONACOT.
- Acción 2.1.2 Coordinar, con la Dirección General de Inspección Federal del Trabajo de la STPS, acciones de verificación del cumplimiento a la normatividad laboral relacionada con la afiliación de centros de trabajo al Instituto FONACOT.

OBJETIVO 3

Mejorar la eficiencia operacional.

Dadas las oportunidades y retos operativos, financieros y administrativos que enfrenta el Instituto por el incremento en la demanda de crédito y la obligatoriedad de la afiliación de los centros de trabajo, las acciones de este objetivo están encaminadas hacia la transformación del

Instituto en una entidad financiera sólida, autosuficiente y moderna, y cumplir así con las directrices de la planeación nacional.

ESTRATEGIA 3.1

Llevar a cabo un análisis de los procesos sustantivos del Instituto FONACOT para identificar áreas de oportunidad, lo cual permita agilizar y mejorar su operación.

- Acción 3.1.1 Instrumentar un sistema de originación de crédito y cobranza.
- Acción 3.1.2 Optimizar y modernizar la infraestructura tecnológica para la reducción de tiempos y trámites.
- Acción 3.1.3 Mantener y, en su caso, crear una estructura organizacional y una plantilla de personal adecuadas a las necesidades operativas del Instituto y que atienda la regulación aplicable.

ESTRATEGIA 3.2

Mejorar el proceso de recuperación de cartera con la finalidad de proteger el derecho de los trabajadores al crédito sostenible.

- Acción 3.2.1 Optimizar la recuperación de las cédulas emitidas a centros de trabajo acreditados.
- Acción 3.2.2 Dar continuidad a la inclusión del seguro de crédito y fortalecer el proceso de reclamación a las aseguradoras para mejorar la recuperación de cartera.
- Acción 3.2.3 Procurar la asignación oportuna de cartera para cobranza extrajudicial y judicial en los periodos establecidos por la normatividad vigente.
- Acción 3.2.4 Promover la afiliación de aquellos centros de trabajo donde laboren trabajadores que tienen adeudo (s) con el Instituto.

OBJETIVO 4

Fortalecer financieramente al Instituto a través de la óptima utilización de los recursos.

Con este objetivo se buscará el óptimo manejo y aprovechamiento de los recursos para cumplir de mejor forma con su función social y contribuir al desarrollo de la economía nacional.

ESTRATEGIA 4.1

Mantener una adecuada diversificación de las fuentes de financiamiento y la utilización eficiente de las mismas, considerando para ello las condiciones financieras y de mercado.

- Acción 4.1.1 Continuar con la diversificación de las líneas de crédito bancarias y bursátiles tanto públicas como privadas.

ESTRATEGIA 4.2

Procurar una rentabilidad óptima para el capital del Instituto, en función de los riesgos a los cuales se encuentre expuesto, así como de los costos financieros y de operación.

- Acción 4.2.1 Cumplir con la metodología que atienda la regulación aplicable para evaluar y medir los riesgos.
- Acción 4.2.2 Fortalecer la cultura enfocada a la administración integral de riesgos y de control interno.

OBJETIVO 5

Mejorar el servicio para los trabajadores formales del país.

La principal tarea del Instituto es el otorgamiento de crédito accesible y sostenible a los trabajadores formales; por lo cual, este objetivo está dirigido a alcanzar los más altos estándares de calidad y servicio al cliente.

ESTRATEGIA 5.1

Generar una cultura de calidad y servicio al usuario.

- Acción 5.1.1 Establecer y promover la filosofía de atención al cliente, con el fin de mejorar su nivel de satisfacción.
- Acción 5.1.2 Promover el sistema de gestión de la calidad entre los empleados para la mejora en el servicio al cliente.
- Acción 5.1.3 Fortalecer la imagen institucional y la cultura financiera a través de diversas campañas de difusión.

ESTRATEGIA 5.2

Impulsar el desarrollo personal, profesional y laboral de los empleados del Instituto.

- Acción 5.2.1 Desarrollar las competencias profesionales y habilidades del personal.
- Acción 5.2.2 Atender las áreas de oportunidad que reporte la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO).

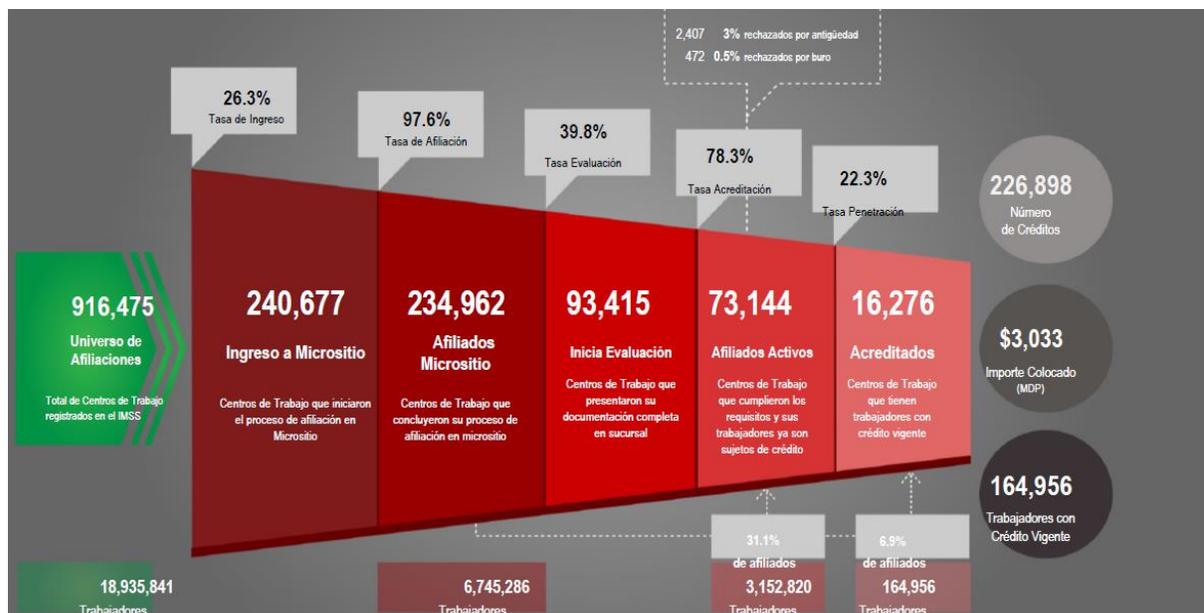
Anexo 2

Convenios de Afiliación y Difusión Enero a Diciembre de 2016

No.	Empresa que Firma Convenio de Afiliación o Difusión	Fecha	Tipo de convenio	No.	Empresa que Firma Convenio de Afiliación o Difusión	Fecha	Tipo de convenio
1	CANACINTRA HERMOSILLO	ene-16	Difusión	56	CANACO SERVYTUR CD. OBREGÓN SONORA	abr-16	Difusión
2	DIF ATIZAPÁN	feb-16	Afiliación	57	CANACO SERVYTUR-CAMPECHE	abr-16	Difusión
3	OPDAPAS TEOLOYUCAN	feb-16	Afiliación	58	MUNICIPIO DE PAPALOTLA	abr-16	Afiliación
4	SISTEMA DE AGUA CUAUTLA, MOR	feb-16	Afiliación	59	CANACINTRA AGUA PRIETA	may-16	Difusión
5	OAPAS NAUCALPAN	feb-16	Afiliación	60	CANACINTRA COLIMA	may-16	Difusión
6	AYUNTAMIENTO DE ATIZAPÁN	feb-16	Afiliación	61	INDEX NOGALES	may-16	Difusión
7	AYUNTAMIENTO DE CD. AYALA, MOR	feb-16	Afiliación	62	AYUNTAMIENTO DE COMONDÚ, BAJA CALIFORNIA SUR	may-16	Difusión
8	AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA	feb-16	Afiliación	63	MUNICIPIO DE TEZOYUCA	jun-16	Afiliación
9	OPD TLALNEPANTLA	feb-16	Afiliación	64	COMITÉ NACIONAL DE PRODUCTIVIDAD E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA A.C. "COMPITE"	jun-16	Difusión
10	ORGANISMO AGUA ATIZAPÁN	feb-16	Afiliación	65	ASOCIACIÓN MEXICANA DE MUJERES EMPRESARIAS DURANGO	jun-16	Difusión
11	TURISSSTE	feb-16	Difusión	66	MUNICIPIO DE COCOTITLAN	jun-16	Afiliación
12	AYUNTAMIENTO DE IXTLAHUACA, MÉXICO	feb-16	Difusión	67	MUNICIPIO DE NEZAHUALCÓYOTL	jun-16	Afiliación
13	CANACINTRA CULIACAN	feb-16	Difusión	68	INDUSTRIALES REGIONMONTANOS DEL PONIENTE A.C. "IRPAC"	jun-16	Difusión
14	MUNICIPIO DE CHICLOAPAN DE JUÁREZ	feb-16	Afiliación	69	CANACO TUXPAN	jun-16	Difusión
15	CTM AGUASCALIENTES	mar-16	Difusión	70	MUNICIPIO DE SAN MARTÍN DE LAS PIRÁMIDES	jun-16	Afiliación
16	INDEX NACIONAL	mar-16	Difusión	71	PETROLEOS MEXICANOS EMPRESA PRODUCTIVA DEL ESTADO Y SUS EMPRESAS PRODUCTIVAS SUBSIDIARIAS (PEMEX)	jun-16	Afiliación
17	COPARMEX CELAYA	mar-16	Difusión	72	GOBIERNO DEL ESTADO DE YUCATÁN	jun-16	Difusión
18	AYUNTAMIENTO DE TLALNEPANTLA	mar-16	Difusión	73	HAYUNTAMIENTO DE CUAUTITLAN IZCALLI	jun-16	Afiliación
19	COPARMEX AGUASCALIENTES	mar-16	Difusión	74	CANACO LA PAZ	jun-16	Difusión
20	CANACO CÓRDOBA, VER	mar-16	Difusión	75	ASOCIACION MEXICANA DE MUJERES EMPRESARIAS A.C. (AMMJE)	jun-16	Difusión
21	CANACO QUERÉTARO	mar-16	Difusión	76	CENTRO EMPRESARIAL DE SINALOA, COPARMEX	jul-16	Difusión
22	CANACO TAMPICO, TAMPAS.	mar-16	Difusión	77	AYUNTAMIENTO DE NEZAHUALCOYOTL	jul-16	Difusión
23	SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES	mar-16	Difusión	78	MUNICIPIO DE MEDELLIN, VERACRUZ	jul-16	Difusión
24	COPARMEX BAJA CALIFORNIA SUR	mar-16	Difusión	79	COPARMEX DEL VALLE DEL FUERTE.	ago-16	Difusión
25	COPARMEX DURANGO	mar-16	Difusión	80	DIF NAUCALPAN	ago-16	Afiliación
26	SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	mar-16	Difusión	81	AYUNTAMIENTO DE BENITO JUAREZ, SONORA	ago-16	Difusión
27	CTM SINALOA	mar-16	Difusión	82	AYUNTAMIENTO DE CAJEME, SONORA,	ago-16	Difusión
28	COORDINACIÓN NAL. PROTECCIÓN CIVIL	abr-16	Difusión	83	MUNICIPIO DE CANANEA SONORA	ago-16	Difusión
29	INDEX OCCIDENTE	abr-16	Difusión	84	H. AYUNTAMIENTO DE NOGALES	ago-16	Difusión
30	COPARMEX JALISCO	abr-16	Difusión	85	CANACO SAN JUAN DEL RIO	ago-16	Difusión
31	AYUNTAMIENTO CUERNAVACA	abr-16	Difusión	86	AYUNTAMIENTO DE NAVOJOA, SONORA	ago-16	Difusión
32	COPARMEX NAVOJOA	abr-16	Difusión	87	AYUNTAMIENTO DE CABORCA, SONORA,	ago-16	Difusión
33	CANACINTRA QUERÉTARO	abr-16	Difusión	88	COPARMEX, IRAPUATO	ago-16	Difusión
34	INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACIÓN PARA LOS ADULTOS (INEA)	abr-16	Difusión	89	GOBIERNO DEL ESTADO DE SAN LUIS POTOSÍ	ago-16	Difusión
35	AYUNTAMIENTO DE TOLUCA	abr-16	Difusión	90	INDEX AMAC, CD. JUAREZ	ago-16	Difusión
36	AYUNTAMIENTO DE TEQUIXQUIAC	abr-16	Difusión	91	SECTUR, SAN LUIS POTOSI	ago-16	Difusión
37	AYUNTAMIENTO DE HUEYPOXTLA	abr-16	Difusión	92	COPARMEX, LOS MOCHIS	ago-16	Difusión
38	AYUNTAMIENTO DE ZUMPANGO	abr-16	Difusión	93	ASOCIACION DE HOTELES Y MOTELES DE BAHÍA DE BANDERAS,	ago-16	Difusión
39	AYUNTAMIENTO DE TONANITLA	abr-16	Difusión	94	CANACO, LEON	ago-16	Difusión
40	AYUNTAMIENTO DE APAXCO	abr-16	Difusión	95	GOBIERNO MUNICIPAL DE ZAPOPAN, JALISCO	sep-16	Difusión
41	AYUNTAMIENTO DE JALTENCO	abr-16	Difusión	96	INDEX CHIHUAHUA	sep-16	Difusión
42	AYUNTAMIENTO DE NEXTLALPAN	abr-16	Difusión	97	CANACINTRA CD. OBREGÓN	sep-16	Difusión
43	MUNICIPIO DE ECATEPEC DE MORELOS, EDO DE MÉXICO	abr-16	Difusión	98	AYUNTAMIENTO DE ALVARADO	sep-16	Afiliación
44	MUNICIPIO DE ZUMPANGO	abr-16	Afiliación	99	INDEX PIEDRAS NEGRAS	sep-16	Difusión
45	MUNICIPIO DE NEXTLALPAN	abr-16	Afiliación	100	COPARMEX HIDALGO	sep-16	Difusión
46	MUNICIPIO DE NICOLAS ROMERO	abr-16	Afiliación	101	CRUZ ROJA MEXICANA	oct-16	Difusión
47	MUNICIPIO DE TONANITLA	abr-16	Afiliación	102	ASOCIACION DE CIUDADES HERMANAS HAC, A.C.	oct-16	Difusión
48	MUNICIPIO DE TEQUIXQUIAC	abr-16	Afiliación	103	INDEX MATAMOROS	oct-16	Difusión
49	MUNICIPIO DE APAXCO	abr-16	Afiliación	104	CANACO LOS CABOS	oct-16	Difusión
50	MUNICIPIO DE HUEYPOXTLA	abr-16	Afiliación	105	COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD EN MONTERREY.	nov-16	Difusión
51	MUNICIPIO DE JALTENCO	abr-16	Afiliación	106	MUNICIPIO DE JUTEPEC	nov-16	Afiliación
52	MUNICIPIO DE TEPOZOTLÁN	abr-16	Afiliación	107	MUNICIPIO DE CHIHUAHUA	nov-16	Afiliación
53	MUNICIPIO DE HUEHUETOCA	abr-16	Afiliación	108	MUNICIPIO DE ISLA MUJERES	dic-16	Difusión
54	COPARMEX NUEVO LAREDO	abr-16	Difusión	109	MUNICIPIO DE ISLA MUJERES	dic-16	Afiliación
55	CANACO SERVYTUR PUERTO PEÑASCO, SONORA	abr-16	Difusión	110	PODER JUDICIAL DEL ESTADO DE HIDALGO	dic-16	Difusión

Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados.

Anexo 3



Fuente: Subdirección general de Crédito. Base de Datos CREDERE. Incluye depuración de registros del Sistema.

Anexo 4.

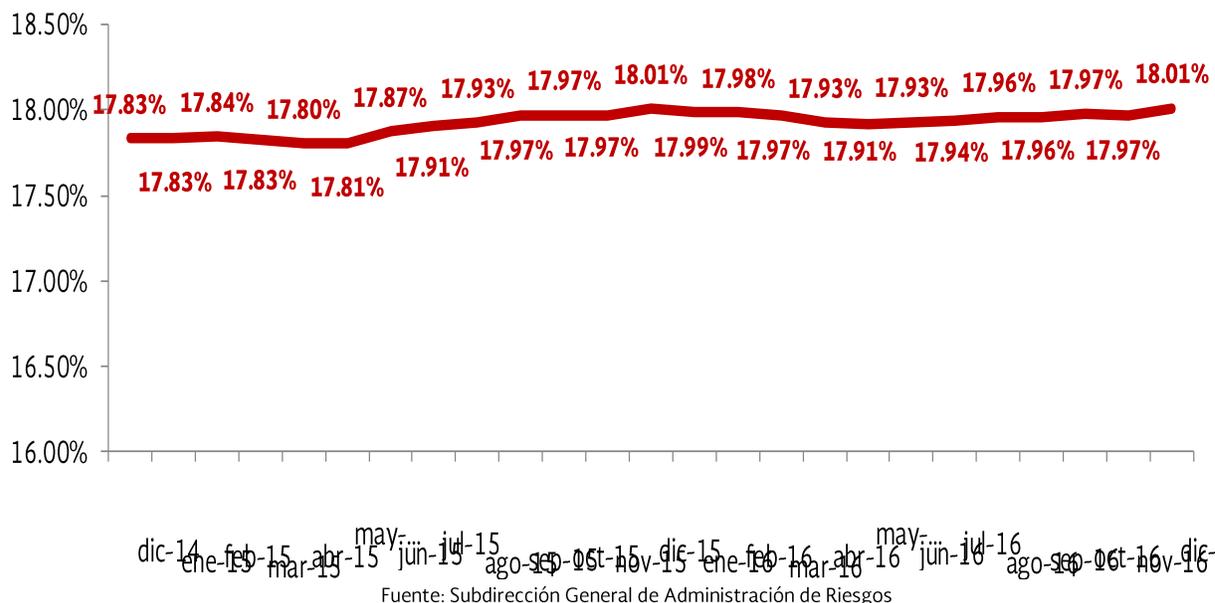
Indicadores de Desempeño por Programa Presupuestario 2016

Programa presupuestario (Pp) y Clave	Indicador			Unidad de medida	Frecuencia de medición	Meta			Semáforo
	Tipo	Nombre	Definición			2016		Porcentaje de avance	
						Planeada	Realizada		
NO Seleccionados en el PEF									
Fin	Absoluto	Personas beneficiadas por el crédito FONACOT.	Número de personas beneficiadas a partir del otorgamiento del crédito FONACOT a los trabajadores formales.	Persona	Anual	3,900,195.0	3,967,587.0	101.73%	
Propósito	Absoluto	Trabajadores que ejercen crédito	Número de trabajadores formales mayores de 18 años, cuyo centro de trabajo esta afiliado al INFONACOT y ejercen su derecho al crédito.	Trabajador	Anual	1,000,050.0	1,017,330.0	101.73%	
Componente	Absoluto	Importe creditos ejercidos	Monto del crédito dispuesto por los trabajadores con el objetivo de mejorar su calidad de vida y la de sus familias mediante la adquisición de bienes de consumo duradero y pago de servicios.	Millones de pesos	Anual	14,520.0	15,447.0	106.38%	
Actividad	Absoluto	Nuevos Trabajadores con Crédito	Número de nuevos trabajadores que ejercen su derecho al crédito FONACOT para mejorar su bienestar y el de su familia.	Trabajador	Anual	305,000.0	288,301.0	94.52%	

Fuente: Subdirección General de Administración

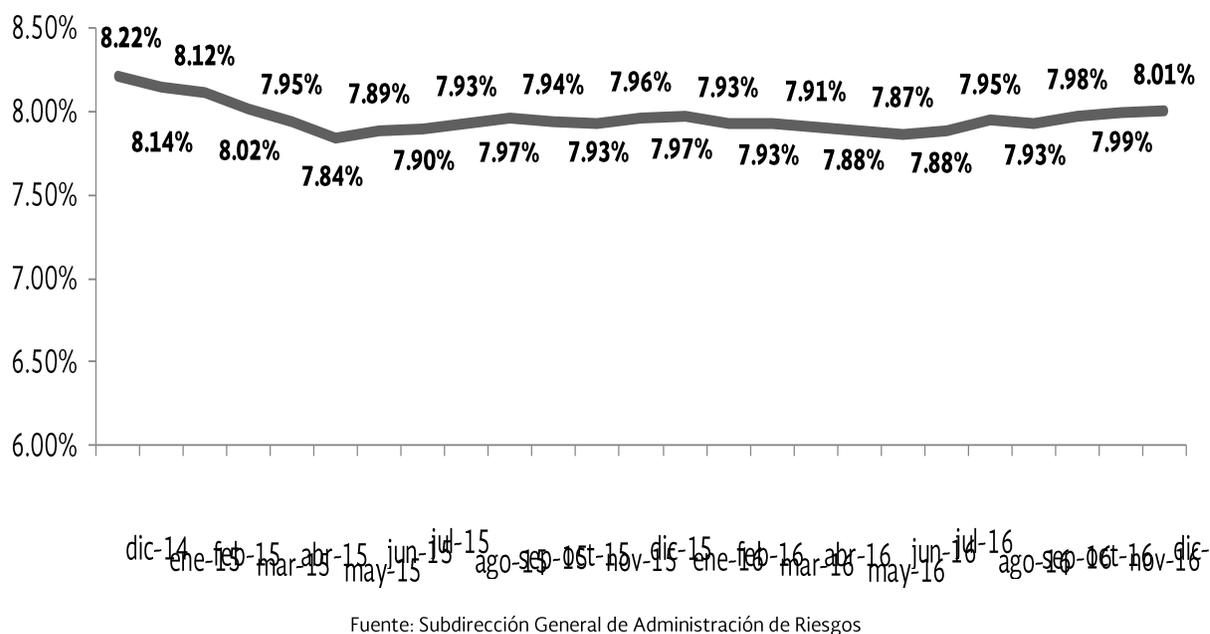
Anexo 5.

Índice de Concentración Promedio por Zona Geográfica



Anexo 6.

Índice de Concentración Promedio por Sector Económico



Anexo 7.

Indicadores de Crédito y Liquidez

Indicadores	Cálculo o Descripción	dic-15	dic-16	Variación Dic16/Dic15
IMOR (Índice de Morosidad)	Cartera Vencida / Cartera Total	4.5%	5.8%	27.5%
IMORA (Índice de Morosidad Ajustada)	(Cartera Vencida + Castigos 12 meses) / (Cartera Total + Castigos 12 meses)	10.6%	14.4%	35.7%
PE (Pérdida Esperada)	Prob. Incumplimiento * Severidad	8.6%	8.5%	-0.5%
ICOR (Índice de Cobertura)	Estimación Reservas Preventivas / Cartera Vencida	188.6%	147.2%	-22.0%
ROE (Rentabilidad sobre capital)	Utilidad Neta / Capital Contable	29.3%	20.5%	-30.0%
ROA (Rentabilidad sobre activos)	Utilidad Neta / Activos Totales	14.1%	10.2%	-27.6%
	Utilidad Neta / Ingresos	51.8%	38.7%	-25.3%
Roll Rate (0 a 1)	Trabajadores que pierden el empleo de un mes a otro	1.2%	1.3%	8.1%
Activos Altamente Líquidos (mdp)	Cartera sujeta a bursatilizar de manera inmediata	6,181	9,035	46.2%
No. Líneas disponibles quirografarias		5	5	0.0%
Monto de líneas disponibles quirografarias (mdp)		11,700	8,500	-27.4%
No. Líneas disponibles estructuradas		2	1	-50.0%
Monto de líneas disponibles estructuradas (mdp)		4,000	4,951	23.8%
Índice de Recuperación *	Total pagado / Cuotas totales exigibles	93.0%	16.2%	-82.5%
Severidad a 12 meses	Proporción de saldo no recuperado en 12 me	36.6%	41.5%	13.2%
Índice de Castigos	Saldo Castigado/Saldo Total	0.6%	0.9%	50.3%

Fuente: Subdirección de Administración Integral de Riesgo

Anexo 8.

Indicadores de Riesgo Operativo

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2016						
				Nov	Oct	Sept	Nov			
Afilación de Trabajadores	Integración de Expedientes	Rezago de expedientes	Meses: m = 65%, m-1 = 35%, m-2 = 20%, m <= m-3 = 10%	N/D	N/D	N/D	N/D			
		Plazo promedio de integración de expedientes	20 días	N/D	N/D	N/D	N/D			
	Captura en CREDERE	Campo de teléfono correcto	Casa = 70%	56.9%	52.2%	49.5%	50.6%			
			Celular = 85%	99.9%	98.2%	96.8%	95.5%			
		Por lo menos uno = 99.5%	99.8%	99.7%	99.7%	99.6%				
	Consulta PROCESAR	RFC en CREDERE	90%	86.5%	86.6%	87.2%	86.6%			
		Código Postal en CREDERE	98%	96.3%	96.3%	96.4%	92.5%			
		Consultas exitosas a PROCESAR	98.50%	99.6%	95.1%	99.1%	98.8%			
		Tiempo fuera acumulado PROCESAR	2 horas	.96	16.3	2.9	3.7			
		Máximo tiempo fuera PROCESAR en un evento	1.5 horas	.13	4.7	1.1	2.3			
Cobranza	Cobro mediante cédulas a Centros de Trabajo	Validación y conciliación de cédulas	0 (se debe hacer siempre)	✓	✓	✓	✓			
		Cobranza Apartado A Cobranza Apartado B	10% de incidencias	10.3%	10.1%	10.8%	10.8%	10.1%	9.9%	11.7%
	Reinstalaciones	% de bajas consultadas en PROCESAR	95%	95.3%	95.4%	95.2%	97.3%			
Afilación de Centros de Trabajo	Consulta buró de crédito	% de Centros de Trabajo afiliados consultados en buró de crédito	60%	98.2%	96.0%	95.8%	84.2%			
	Mantenimiento de Estatus	Comportamiento de Centros de Trabajo con estatus de Activo	1.0% de CT Activos con 0% de cobranza	.32%	.44%	.71%	.20%			

Fuente: Subdirección de Administración Integral de Riesgo

Anexo 9.

Indicadores de Segunda Generación de Cobranza

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2016						2015	
				Nov		Oct		Sept		Nov	
				Casos	Importe MDP						
Cobranza	Atraso consecutivo	CT's con UN atraso en pago y Estatus = 1 Activo	60 casos	37	.16	53	3.9	84	4.0	23	3.8
		CT's con DOS atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	15 casos	30	.22	41	.24	58	.27	19	.14
		CT's con TRES atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	5 casos	4	.02	6	.07	7	.04	0	.00
		CT's con CUATRO ó más atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	5 casos	3	.05	3	.01	8	.08	3	.01
		CT's con UNO ó más atrasos consecutivos y Estatus <> 1 Activo	450 casos	2,175	39.5	2,089	29.9	1,956	24.3	2259	39.4
Transición Promedio a la baja	Porcentaje de Transición a un estadio de menor pago	Máximo 5%	6.0%		6.1%		6.1%		6.4%		

Fuente: Subdirección de Administración Integral de Riesgo

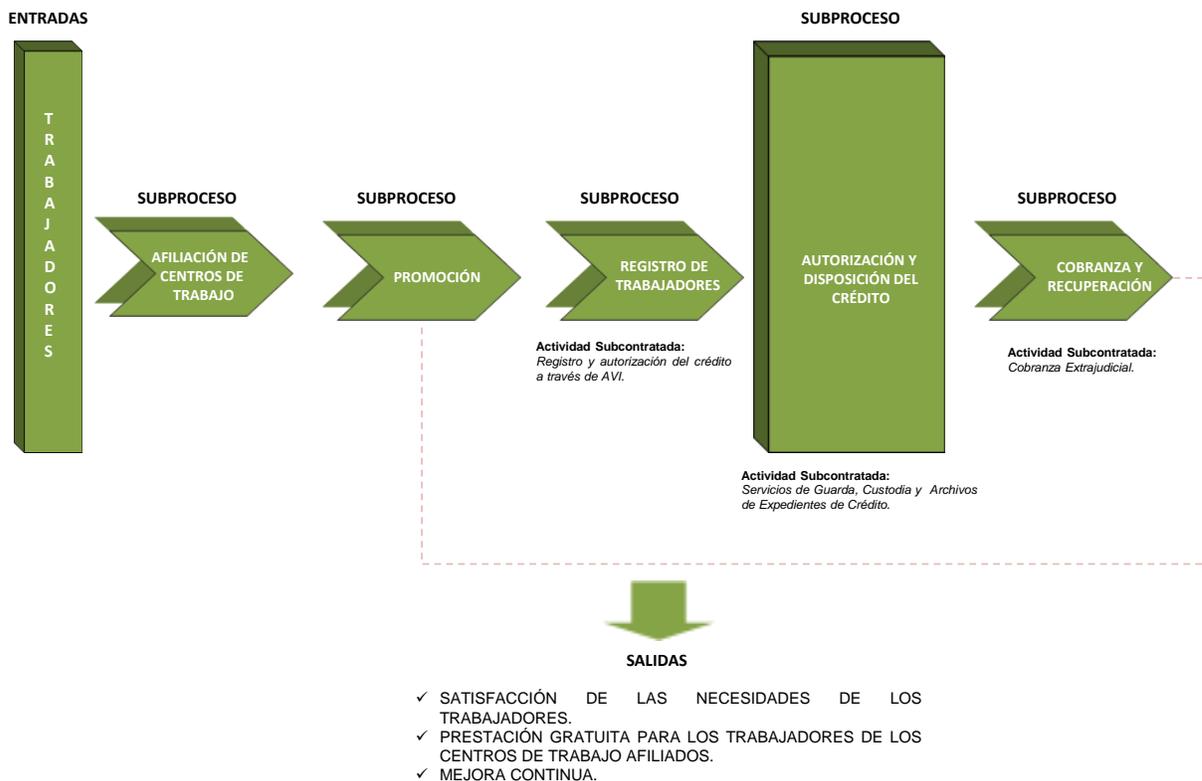
Indicadores de Segunda Generación de Cobranza

Proceso	Indicador	Niveles de Tolerancia	2016										2015		
			Nov					Oct					Nov		
			%	CT	1 +1	\$	1 +1	%	CT	1 +1	\$	1 +1	%	CT	\$
Cobranza Total Apartado A	CT's que pagan 0%	Máx. 9%	12.5%	4,848	1,432 3,416	17.8	7.7 10.1	12.3%	4,694	1,459 3,235	17.7	6.8 10.8	12.9%	4,269	23.2
	CT's que pagan entre 0% del 90%	Máx. 25%	25.6%	9,902		520.6		26.2%	10,041		580.8		26.3%	8,689	496.8
	CT's que pagan entre 90% y 100%	Mín. 20%	16.2%	6,253		702		16.5%	6,314		641.7		16.8%	5,563	566.7
	CT's que pagan 100%	Mín. 40%	38.3%	14,838		99.9		39.1%	14,972		95.4		36.1%	11,920	80.5
	CT's que pagan más del 100%	NA	7.4%	2,877		69.4		5.9%	2,239		53.8		7.9%	2,612	46.8
Cobranza Total Apartado B	CT's que pagan 0%	Máx. 4%	10.6%	117	24 93	15.4	4.4 10.9	9.9%	108	38 70	13.2	7.9 5.3	9.6%	103	17.9
	CT's que pagan entre 0% del 90%	Máx. 20%	16.1%	177		62.1		17.4%	190		55.0		22.6%	242	63.9
	CT's que pagan entre 90% y 100%	Mín. 43%	42.7%	469		214.2		45.8%	501		221.9		41.0%	439	187.0
	CT's que pagan 100%	Mín. 25%	24.3%	267		8.0		23.3%	255		7.5		21.8%	233	6.4
	CT's que pagan más del 100%	NA	6.3%	69		9.2		3.7%	40		7.8		5.0%	54	6.4

Fuente: Subdirección de Administración Integral de Riesgo

ANEXO 10.

PROCESO CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO 9001



Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Anexo 11

1

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

ANEXO 1-A

RESUMEN DE OBSERVACIONES PARA PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO

El presente anexo tiene como objetivo hacer del conocimiento de los miembros del Consejo Directivo, las principales observaciones que esta Comisión determinó con motivo de la visita de inspección realizada al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, cuyos objetivos fueron evaluar la instrumentación de las Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento (las Disposiciones) y dar seguimiento a las observaciones determinadas en visitas de inspección anteriores.

Al respecto, aunque el Instituto ha realizado esfuerzos importantes para dar cumplimiento a las Disposiciones, se determinaron las siguientes observaciones en materia de administración de riesgos, control interno y otorgamiento de créditos, que resulta relevante hacer del conocimiento de ese órgano de gobierno:

Administración Integral de Riesgos

Se observaron deficiencias relacionadas con la integración del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR); definición de límites globales y específicos de exposición a los distintos tipos de riesgos; establecimiento de mecanismos para la implementación de acciones correctivas; e, insuficiencia de una infraestructura de información, sistemas y herramientas de procesamiento de datos adecuadas y suficientes para la medición y seguimiento de riesgos.

Control Interno

Se observó que:

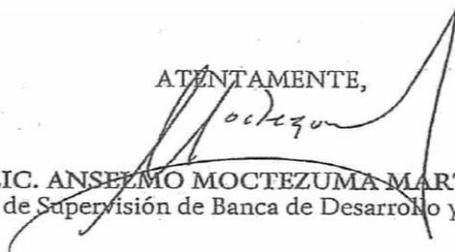
- a) No se tiene conformada el Área de Auditoría Interna, ni se cuenta con un registro permanentemente actualizado de los objetivos del Sistema de Control Interno, así como de sus manuales.
- b) El Comité de Auditoría no informa al Consejo Directivo de las irregularidades importantes detectadas con motivo del ejercicio de sus funciones y presenta deficiencias en su integración.
- c) La Subdirección de Contraloría Interna no realiza las funciones establecidas en las Disposiciones y no ha entregado un reporte de su gestión, al Auditor Interno o bien, al Comité de Auditoría, así como al Director General del Instituto.

Origenación de crédito

Se observó que en la origenación de crédito, el Instituto no evalúa la experiencia de pago del acreditado a través de consultas a su Reporte de Información Crediticia emitido por alguna Sociedad de Información Crediticia; se presentan deficiencias en los procesos de cobranza administrativa y judicial; y, todavía no se concluye el proceso de instrumentación del denominado "Crédito Seguro", con el cual el Instituto logrará la segregación de funciones en el proceso de crédito, implementará medidas más estrictas de seguridad respecto a la identificación del cliente (biométricos) y establecerá la mesa de autorización centralizada, entre otros.

Finalmente, se informa que el total de observaciones y recomendaciones determinadas en el presente Oficio fue de 18 y 8, respectivamente, mismas que se detallaron en el Anexo 1 de este oficio.

ATENTAMENTE,


LIC. ANSELMO MOCTEZUMA MARTÍNEZ

Director General de Supervisión de Banca de Desarrollo y Entidades de Fomento


Insurgentes Sur No. 1971, Plaza Inn, Col. Guadalupe Inn, C.P. 01020, Delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México.
Tel.: (55) 1454 6000 www.cnbv.gob.mx

Anexo 12

Inconformidades Recibidas	2015	2016	Variación 2016 vs 2015	%
Impugnaciones Buró y Círculo de Crédito (PF)	6,568	7,050	482	7%
Impugnaciones Buró de Crédito (PM y PFAE)	0	269	269	
Dirección de lo Contencioso (CONDUSEF)	53	82	29	55%
Impugnaciones de PF a través de: E-mail, Mesa de Servicio, Sucursal e Inv. De Cuentas.	82	153	71	87%
Impugnaciones de PM a través de: Sucursal y Direcciones.	0	21	21	
Total general	6,703	7,575	872	13%

Fuente: Área de Atención a Clientes

Anexo 13

Contratos y Convenios 2016

Vínculos Jurídicos	Cantidades
Contratos de Servicios Diversos	378
Contratos de Arrendamiento	22
Contratos de Obra Pública	6
Contratos Art. 1 LAASSP	14
Contratos de Mensajería Local	1
Contratos Financieros	1
Contratos de Comodato	3
Convenios Modificatorios a Servicios Diversos	25
Convenios de Afiliación	8
Convenios de Colaboración	22
Convenio Difusión	79
Convenios de Ratificación y Difusión	1
Servicio Social	3
Total de instrumentos jurídicos 2016	563
Total de Instrumentos jurídicos 2015	374

Fuente: Dirección de lo Consultivo y Normativo

Anexo 14

Integrantes del Órgano de Gobierno

Sector	Nombre	Dependencia	Cargo	Tipo de Consejero
Sector Gobierno	Lic. Jesús Alfonso Navarrete Prida	STPS	Secretario	Presidente Propietario
	Lic. Flora Patricia Martínez Cranss	STPS	Subsecretaría de Empleo y Productividad Laboral	Presidente Suplente
	Dr. José Antonio Meade Kuribreña	SHCP	Secretario	Propietario
	Dr. Emilio Suárez Licona	SHCP	Titular de la Unidad de Banca de Desarrollo	Suplente
	Lic. Ildelfonso Guajardo Villarreal	SE	Secretario	Propietario
	Ing. Octavio Rangel Frausto	SE	Oficial Mayor	Suplente
	Lic. José Eduardo Calzada Rovirosa	SAGARPA	Secretario	Propietario
	Lic. Carlos Gerardo López Cervantes	SAGARPA	Director General de Administración y Desarrollo Humano	Suplente
Secretaría de la Función	Lic. Arturo Tsukasa Watanabe Matsuo	SFP	Comisario Público Propietario	Propietario
	Lic. Alejandro Víctor Jesús Díaz de León Carrasco	SFP	Comisario Público Suplente	Suplente
Sector Laboral	Lic. Fernando Rivas Aguilar	CT	Vicepresidente de la Comisión de Empleo y Fomento a la Productividad	Propietario
	C. Rosa Isela Olivar Campos	CT	Vicepresidente de la comisión de Acción, Cultura y Recreación	Suplente
	Lic. Juan Moisés Calleja Castañón	CTM	Asesor Jurídico	Propietario
	C. Luis Elías Meza	CTM	Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores de Autotransporte y Conexos "Fernando Amilpa"	Suplente
	C. Felipe Peredo Ávalos	CROM	Integrante de la Confederación	Propietario
	Lic. Ascensión Martínez Chaparro	CROM	Asesor Jurídico	Suplente
	Lic. Javier Freyre Rubio	CROC	Oficial Mayor	Propietario
	Lic. Laura Hernández Ledezma	CROC	Secretaría de Desarrollo, de Educación y de Empleo	Suplente
Sector Empresarial	Lic. César Maillard Canudas	CONCAMIN	Vicepresidente de la CONCAMIN	Propietario
	Lic. Manuel Herrera Vega	CONCAMIN	Presidente	Suplente
	Lic. Jorge Cervantes Arenas	CONCANACO-SERVYTUR	Vicepresidente Regional Zona Noroeste	Propietario
	Lic. Héctor Doperto Ramírez	CONCANACO-SERVYTUR	Asesor Jurídico	Suplente
	Lic. Luis Miguel Pando Leyva	CCE	Director General	Propietario
	Lic. Juan Pablo Castañón Castañón	CCE	Presidente	Suplente
	Lic. Karina R. Herrera León	COPARMEX	Gerente Jurídica	Propietario
	Lic. Gustavo de Hoyos Walter.	COPARMEX	Presidente	Suplente
	Vacante	Externo		Secretario del Consejo Directivo
	Lic. Claudia Flores Jacobo	Instituto FONACOT	Coordinadora de Gestión y Planeación Institucional	Prosecretaría del Consejo Directivo

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Anexo 15

Comités de Apoyo

Comité de Operaciones

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Lic. Karina Herrera León	COPARMEX	Gerente Jurídico	Presidente
Lic. Jaime Antonio Márquez López	Profesionista Independiente	Director de Promoción	Vocal
Sr. Felipe Peredo Ávalos	CROM	Secretario de Trabajo y Conflictos de la Federación de Agrupaciones Obreras y Campesinas CROM del Estado de Jalisco.	Vocal
Ing. Octavio Rangel Frausto	Secretaría de Economía	Oficial Mayor	Vocal
Lic. Laura Isabel León Ochoa	Instituto FONACOT	Directora General Adjunta Comercial	Vocal
Lic. César A. Martínez Baranda	Instituto FONACOT	Director General	Invitado Permanente

Comité de Crédito

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Lic. César Maillard Canudas	CONCAMIN	Vicepresidente de las Comisiones de Trabajo y Previsión Social y de Seguridad Social	Presidente
Dr. Gerardo Salazar Viezca	Profesionista Independiente	Director General de Banco Interacciones	Vocal
Dr. Emilio Suárez Licona	SHCP	Titular de la Unidad de Banca de Desarrollo	Vocal
Lic. Fernando Rivas Aguilar	CT	Presidente de la comisión de Empleo y Fomento a la Productividad	Vocal
Lic. Diego Antonio Ochoa Máynez	Instituto FONACOT	Director General Adjunto de Crédito y Finanzas	Vocal
Lic. César A. Martínez Baranda	Instituto FONACOT	Director General	Invitado Permanente

Comité de Administración Integral de Riesgos

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Vacante			Presidente
Lic. Luis Miguel Pando Leyva	CCE	Director General	Vocal
Lic. Javier Freyre Rubio	CROC	Oficial Mayor	Vocal
Lic. César Martínez Baranda	Instituto FONACOT	Director General	Vocal
Vacante	Representante de la Administración Pública Federal (SHCP)		Vocal
Act. Jessica Marmolejo Hernández	Instituto FONACOT	Subdirectora General de Administración de Riesgos	Vocal
Lic. César A. Martínez Baranda	Instituto FONACOT	Director General	Invitado Permanente

Comité de Auditoría Control y Vigilancia

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
C.P. Raúl Robles Segura	Profesionista Independiente		Presidente
Lic. Jorge Cervantes Arenas	CONCANACO-SERVYTUR	Vicepresidente Regional de la Zona Sureste	Vocal
Lic. Juan Moisés Calleja Castañón	CTM	Asesor Jurídico	Vocal
Lic. Héctor Oswaldo Muñoz Oscos	STPS	Coordinador General del Servicio del Empleo	Vocal
Lic. Diego Antonio Ochoa Máynez	Instituto FONACOT	Director General Adjunto de Crédito y Finanzas	Vocal
Lic. César A. Martínez Baranda	Instituto FONACOT	Director General	Invitado Permanente

Comité de Recursos Humanos

Nombre	Organización o Dependencia	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Lic. Francisco Lara Téllez	COPARMEX		Presidente
Ing. César Antonio Osuna Gómez	SFP	Titular de la Unidad de Política de Recursos Humanos	Vocal
Lic. Alfredo Concha Maldonado	STPS	Director General de Recursos Humanos	Vocal
Lic. Alfonso Isaac Gamboa Lozano	SHCP	Jefe de Unidad de Política y Control Presupuestario	Vocal
Lic. Francisco Javier Villafuerte Haro	Instituto FONACOT	Subdirector General de Administración	Vocal
Lic. César A. Martínez Baranda	Instituto FONACOT	Director General	Invitado Permanente