



PRIMER SEMESTRE 2015

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN
INSTITUCIONAL**

Contenido

1. Introducción	3
2. Aspectos del Entorno Económico	3
3. Estructura Operativa	7
3.1 Afiliación de Patrones	7
3.2 Colocación de Crédito	8
3.2.1 Canales de Atención	14
3.2.2 Otras Actividades de Promoción.....	21
3.2.3 Productos	26
3.2.4 Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito.....	30
3.3 Recuperación de Recursos	36
4. Estructura Financiera	46
4.1 Estados Financieros.....	46
4.2 Situación Presupuestal.....	50
4.3 Fuentes de Financiamiento	55
4.4 Tesorería.....	58
5. Estructura Administrativa	61
5.1 Recursos Humanos.....	61
5.2 Recursos Materiales	65
Procesos de Adquisiciones y Servicios.....	68
6. Administración de Riesgos	72
6.1 Avances en la Supervisión y Control del Riesgo Discrecional	72
6.2 Avances en la Supervisión y Control del Riesgo no Discrecional.....	79
6.3 Avances e Implementación de la CUOEF	85
7. Tecnologías de la Información y Comunicación	88
7.1 Infraestructura Informática.....	88
7.2 Innovación Tecnológica.....	88
8. Efectividad Institucional	89
8.1 Sistema de Gestión de la Calidad	89

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

8.2	Control Interno Institucional.....	94
8.3	Informe del Órgano Interno de Control (OIC)	94
9.	Seguimiento a Programas	99
9.1	Programa de Trabajo 2014-2018.....	99
9.2	Programa Nacional de Igualdad y No Discriminación (PRONAIND)	100
9.3	Sistema de Control Interno Institucional (SCII)	101
9.4	Aspectos Generales en la atención del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM).....	102
10.	Transparencia y Rendición de Cuentas	103
11.	Jurídico Institucional	104
12.	Gobierno Corporativo.....	111
13.	Indicadores	112
14.	Seguimiento a las Recomendaciones de los Comisarios de la SFP	117
15.	Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Programa de Trabajo 2014-2018 (PTr)...	118

1. Introducción

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) presenta su Informe de Autoevaluación Institucional del Primer Semestre del 2015, a fin de cumplir con lo que establece la Ley Federal de Entidades Paraestatales (Art. 59 fracciones VIII, X y XI) y su Reglamento (Art. 30 fracción VI).

Con ello, rinde cuentas de los alcances y resultados, en concordancia con los objetivos, estrategias, acciones, metas e indicadores comprometidos para el primer semestre 2015 en el Programa de Trabajo 2014-2018, a fin de que se tomen como punto de partida para reencaminar y adecuar las actividades que se llevarán a cabo durante la segunda mitad del año, con el propósito de que el Instituto se consolide como la institución financiera líder al servicio de los trabajadores formales de México.

2. Aspectos del Entorno Económico

Al primer semestre de 2015, la tasa de inflación anualizada fue de 2.87 por ciento y la inflación subyacente registró 2.33 por ciento. Asimismo, la tasa de CETES 28 fue de 2.96 por ciento, ubicando su cifra más alta durante mayo con 2.98 por ciento; la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) a 28 días fijó un nivel promedio de 3.30 por ciento de enero a junio, y a 91 días, cerró el primer semestre en 3.31 por ciento.

El tipo de cambio del peso mexicano frente al dólar al 30 de junio del 2015, tuvo una cotización de 15.69 pesos por dólar.

Por su parte, el Producto Interno Bruto Anual (PIB) base 2008 a precios constantes, fue de 2.6 y 2.2 por ciento, durante el primer y segundo trimestre de 2015, respectivamente. En tanto, la Inversión Extranjera Directa (IED) durante el segundo trimestre de 2015, fue de 5 mil 419 millones de dólares; mientras que el precio promedio de la mezcla mexicana de crudo de exportación se situó en 55.92 dólares por barril, nivel superior en 0.62 dólares respecto al del mes previo, pero inferior en 42.87 dólares en comparación con el de junio de 2014.

Durante el primer semestre de 2015, el valor acumulado de las exportaciones de mercancías ascendió a 188,538 millones de dólares, originado de exportaciones no petroleras por 175,706 millones de dólares y de petroleras por 12,832 millones de dólares. En ese periodo, las exportaciones totales presentaron una caída anual de 2.1 por ciento.

En los primeros seis meses de 2015, el valor acumulado de las importaciones totales fue de 192,590 millones de dólares, monto 0.2 por ciento menor al reportado en igual periodo de 2014, derivado principalmente de la combinación del alza de 2.5 por ciento en las importaciones no petroleras y de una reducción de 22.2 por ciento en las petroleras.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

La Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI), fijó un Salario Mínimo Diario General durante 2015 en 70.1 pesos, lo que se traduce en un Salario Mínimo Mensual General de 2,103.0 pesos, tomando como referencia el área geográfica “A”.

Para el segundo trimestre de 2015, la Población Económicamente Activa (PEA), se ubicó en 52.6 millones de personas, lo que se traduce en el 59.7 por ciento de la población de 15 años y más, según información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Durante este periodo, un total de 50.3 millones de personas se encontraban ocupadas, cifra superior en 1 millón de personas a la del trimestre comparable de 2014.

La población subocupada alcanzó 4.2 millones de personas, es decir, 8.3 por ciento respecto de la población ocupada, proporción mayor a la de igual trimestre de 2014, que fue de 8.2 por ciento. En el trimestre de referencia, la población desocupada se situó en 2.3 millones de personas y la tasa de desocupación correspondiente fue de 4.3 por ciento de la PEA, porcentaje por debajo del reportado en el periodo de abril a junio de 2014, que fue de 4.9 por ciento.

Con cifras desestacionalizadas, en el trimestre en cuestión la tasa de desocupación registró un ligero descenso frente al trimestre anterior (4.3 por ciento vs 4.4 por ciento).

Indicadores Económicos

Indicador	Jun 14	Jun 15	Variación
Inflación Anualizada (porcentaje)	3.75	2.87	↓
Inflación Subyacente (porcentaje)	3.09	2.33	↓
CETES a 28 días (porcentaje)	3.02	2.96	↓
TIIIE a 28 días (porcentaje)	3.43	3.30	↓
TIIIE a 91 días (porcentaje)	3.44	3.31	↓
Tipo de Cambio (pesos)	12.97	15.69	↑
Producto Interno Bruto (porcentaje) (Segundo Trimestre)	1.7	2.2	↑
Inversión Extranjera Directa (millones de dólares) (2do. Trimestre)	3,416	5,419	↑
Precio Promedio de la Mezcla Mexicana de Petróleo (dólares por barril)	99.56	55.92	↓

Fuente: Con información de Banco de México

Por otra parte, al cierre de junio de 2015, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) registró 17 millones 674 mil trabajadores afiliados, un incremento del 4.41 por ciento, es decir, casi 746 mil trabajadores más, con respecto al mismo periodo de 2014. Las entidades con mayor número de trabajadores asegurados son: el Distrito Federal, Jalisco, Nuevo León, Estado de México y Guanajuato.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Trabajadores Asegurados en el IMSS
(Junio 2015)

Entidad Federativa	Total	Variaciones absolutas	
		Acumulada Jun 15 / Dic 14	Anual Jun 15 / Jun 14
Total	17,674,295	434,708	745,780
Aguascalientes	263,982	7,134	13,734
Baja California	760,219	41,878	56,260
Baja California Sur	139,557	7,311	4,842
Campeche	144,389	-5,695	-7,038
Coahuila	697,547	25,967	35,472
Colima	120,037	558	4,049
Chiapas	216,364	950	4,671
Chihuahua	786,634	29,680	42,831
Distrito Federal	3,111,105	80,888	136,653
Durango	223,630	4,157	6,461
Guanajuato	837,662	28,700	51,533
Guerrero	151,204	-5,213	144
Hidalgo	205,214	6,958	2,784
Jalisco	1,494,289	30,949	70,669
Edo. de México	1,405,707	48,439	52,317
Michoacán	373,081	8,852	17,013
Morelos	198,018	-1,306	4,272
Nayarit	129,752	3,840	5,148
Nuevo León	1,415,419	55,047	71,869
Oaxaca	195,887	804	5,838
Puebla	533,793	16,579	29,890
Querétaro	462,586	18,321	25,154
Quintana Roo	332,163	14,884	22,784
San Luis Potosí	369,393	7,936	15,280
Sinaloa	451,372	-15,018	21,296
Sonora	552,310	14,923	15,018
Tabasco	197,436	-3,567	1,530
Tamaulipas	600,260	12,438	14,751
Tlaxcala	82,758	2,572	3,607
Veracruz	736,523	-16,585	-3,119
Yucatán	325,103	8,350	12,239
Zacatecas	160,901	3,977	7,828

La cifras de las entidades federativas sólo están disponibles mensualmente.

Fuente: IMSS.

Crédito al Consumo

En mayo de 2015 el saldo del crédito al consumo creció 6.10 por ciento a tasa anual nominal (3.20 por ciento real), marginalmente superior al crecimiento observado en el mes inmediato anterior (6.0 por ciento) y por debajo de lo registrado en mayo de 2014 (8.9 por ciento). Los conceptos considerados son los siguientes:

Tipo de Crédito	Participación en Cartera de Crédito al Consumo	Crecimiento Anual Nominal
Tarjetas de Crédito	41.80%	1.60%
Crédito de Nómina	24.30%	20.90%
Crédito para ABCD	10.10%	7.80%
Créditos Personales	18.80%	2.10%
Otros Créditos No Revolventes	4.70%	-4.10%

Fuente: Información obtenida de Banxico.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Por su parte el saldo de la cartera crediticia del Instituto, se incrementó en 19.85 por ciento en comparación con junio del 2014, mientras que el saldo global de cartera de crédito al consumo (bancario y no bancario) se incrementó 7.02 por ciento en comparación con junio del 2014, es decir 12.83 puntos porcentuales por abajo del crecimiento de la cartera del Instituto.

Saldo de cartera de crédito al consumo vs. Instituto

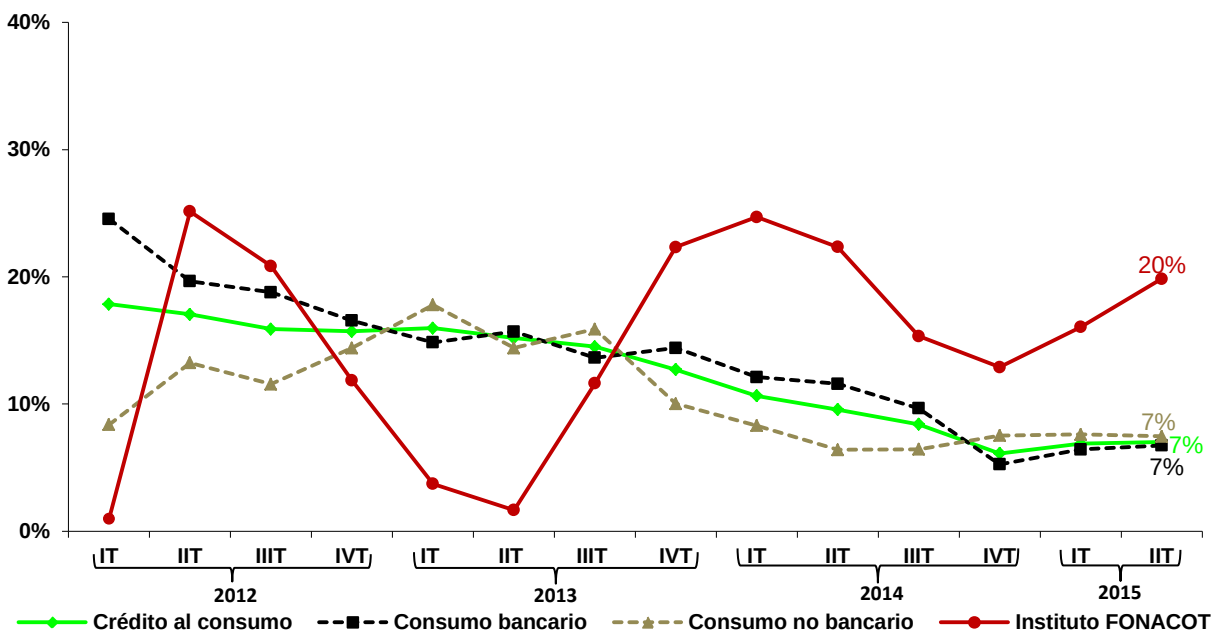
Periodo	Crédito al Consumo	Var. Anual %	FONACOT*	Var. Anual %
2012	\$754,615	16.00%	\$9,897	12.00%
2013	\$850,480	13.00%	\$12,107	22.00%
2014	\$902,491	6.12%	\$13,668	12.89%
Junio 2014	\$869,809		\$12,267	
Junio 2015	\$930,848	7.02%	\$14,701	19.85%

Millones de pesos reales.

Fuente: Elaborado por la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados con base en la información de BANXICO y CNBV.

*FONACOT: Saldo cartera total administrada, que emite la Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas del Instituto.

Crecimiento del Crédito al Consumo por Sector Trimestral
Variación Anual



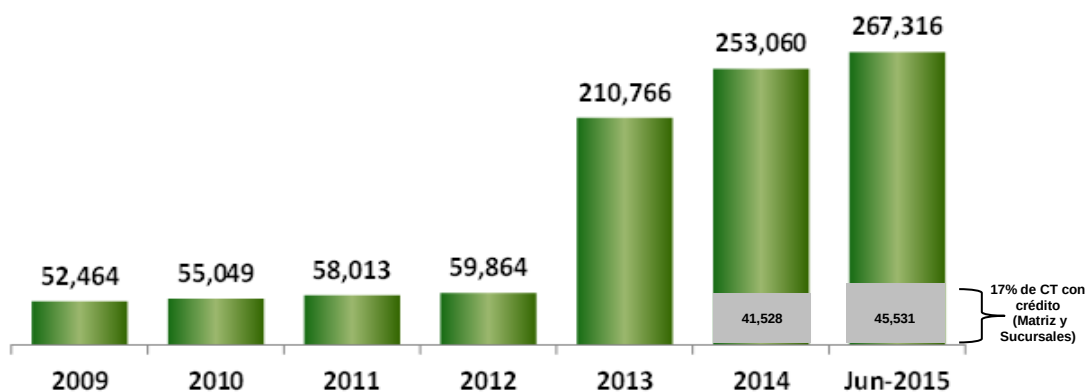
Fuente: Elaborado por la Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados con base en la información de BANXICO y la CNBV.

3. Estructura Operativa

3.1 Afiliación de Patrones

Como resultado de las actividades del Instituto en materia de afiliación (acción 1.1.1, estrategia 1.1, y acción 2.1.1, estrategia 2.1. del Programa de Trabajo 2014-2018 del Instituto PTr¹), **al cierre del primer semestre de 2015 se cuenta con un saldo total de 267 mil 316 centros de trabajo afiliados de los cuales el 17 por ciento cuentan con crédito.**

Centros de Trabajo Afiliados



Fuente: Dirección de Planeación Institucional / Dirección de Mercadotecnia.

Afiliación por Micrositio

A partir de la creación del micrositio en junio de 2013 y hasta el cierre del primer semestre de 2015, ingresaron 230 mil 251 empresas, de las cuales concluyeron su afiliación en Internet 200 mil 102 y, de éstas, 24 mil 755 cumplieron los requisitos correspondientes para su acreditación y por lo tanto sus trabajadores ya cuentan con la posibilidad de obtener su crédito FONACOT.

¹ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

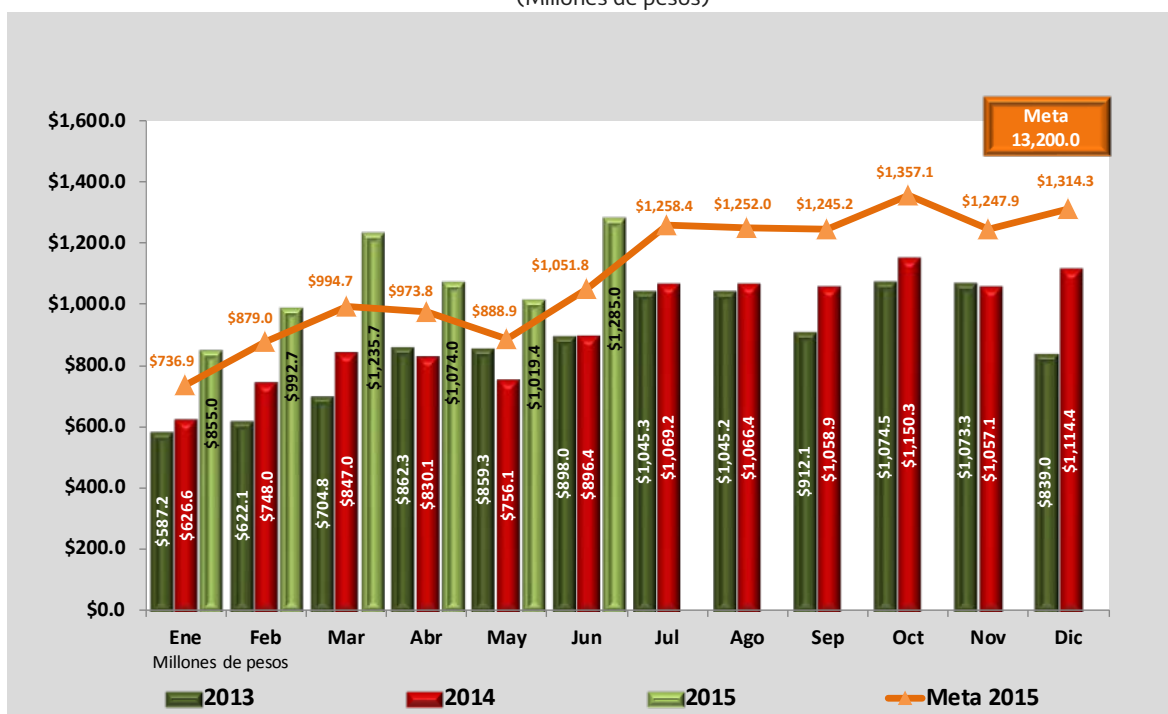
3.2 Colocación de Crédito

Al cierre del semestre como resultado de las acciones 1.1.1, 1.1.2 y 1.1.3, estrategia 1.1² del PTr del Instituto, se colocaron seis mil 461.8 millones de pesos, los cuales fueron dispuestos por 467 mil 321 trabajadores beneficiando a un millón 822 mil 552 personas, incluyendo al trabajador y su familia, por lo que el saldo de cartera ascendió a 14 mil 702 millones de pesos. En relación con la meta anual de colocación de 13 mil 200 millones de pesos, el alcance fue del 48.95 por ciento y con respecto a la meta del semestre, el avance fue del 116.95 por ciento.

Respecto al mismo periodo de 2014 y 2013, la colocación de crédito se incrementó 37.36 y 42.59 por ciento, respectivamente.

COLOCACIÓN 1ER. SEMESTRE 2013-2015 Y META 2015

(Millones de pesos)



Fuente: Dirección de Crédito / Dirección de Planeación Institucional.

Cabe mencionar que el 80 por ciento del monto colocado corresponde a trabajadores que perciben entre 1 y 8 salarios mínimos. Por otra parte, el número de mujeres trabajadoras que dispusieron crédito creció respecto al año anterior en 13.47 por ciento, al pasar de 149 mil 687 a 169 mil 857 mujeres y el número de hombres creció en 4.4 por ciento.

² Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

La **Dirección Regional Sureste** integrada por las oficinas de Mérida, Villahermosa, Veracruz, Tuxtla Gutiérrez y Cancún, superó la meta acumulada del semestre al llegar a 119.92 por ciento, ocupando el primer lugar al cierre de junio de 2015. Por otra parte, la mayor participación de colocación corresponde a la **Dirección Regional Norte**, integrada por las oficinas en Hermosillo, Tijuana, Chihuahua, Culiacán, Mexicali y La Paz con el 24.07 por ciento, **seguida de la Dirección Regional Noreste con el 20.39 por ciento.**

RESULTADOS DE COLOCACIÓN POR DIRECCIÓN REGIONAL

Región	1er. Sem 2014	2015		
	Real	Monto Colocado	Meta	% de Cumplimiento
		Ene-Jun		
DCR SURESTE	564.2	792.8	661.1	119.92%
DCR OCCIDENTE	758.3	1,086.4	914.4	118.80%
DCR CENTRO	448.0	629.2	532.7	118.13%
DCR NORTE	1,158.6	1,555.7	1,344.0	115.75%
DCR NORESTE	988.6	1,318.0	1,156.3	113.98%
DCR METROPOLITANA	786.6	1,079.8	916.5	113.27%
Total	4,704.3	6,461.8	5,525.1	116.95%

Millones de pesos
Fuente: Dirección de Crédito.

Número de Operaciones y Monto de Crédito Autorizado

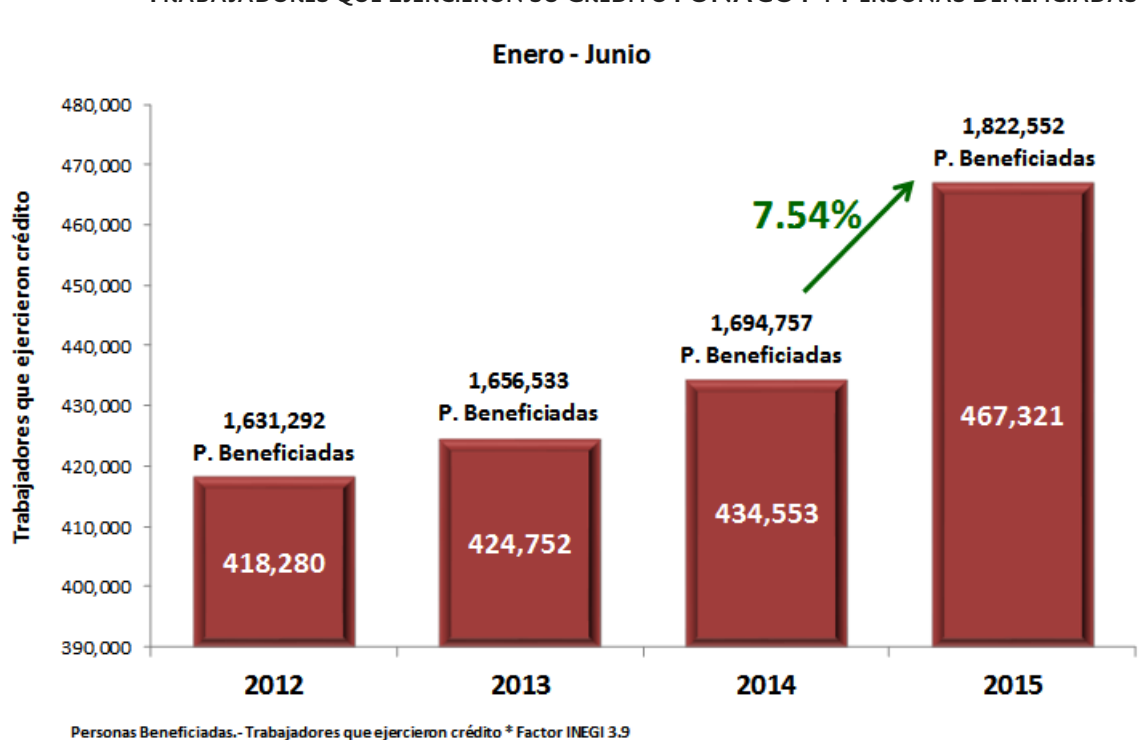
Durante el primer semestre del 2015, **se autorizaron 697 mil 997 transacciones de crédito** por seis mil 501.1 millones de pesos, de las cuales el **60.28 por ciento fueron créditos en efectivo autorizados en ventanilla**; el **39.71 por ciento fue a través de tarjeta de crédito** y el .01 por ciento a través de AVI. En cuanto al **importe autorizado** por tipo de usuario 6 mil 501.1 millones de pesos, el 95.32 por ciento corresponde a crédito en efectivo y el 4.68 por ciento con tarjeta, del cual el 0.01 por ciento fue a través de AVI.

Número de Trabajadores que Ejercieron Crédito

Por otra parte el número de trabajadores que ejercieron crédito al cierre de junio, se incrementó en 7.54 por ciento con respecto al mismo periodo de 2014, es decir, 32 mil 768 trabajadores más dispusieron su crédito FONACOT beneficiando así a casi 128 mil personas adicionales (acción 1.1.3, estrategia 1.1; acción 1.2.1, estrategia 1.2, y acción 2.1.2, estrategia 2.1 del PTr.³).

³ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

TRABAJADORES QUE EJERCIERON SU CRÉDITO FONACOT Y PERSONAS BENEFICIADAS



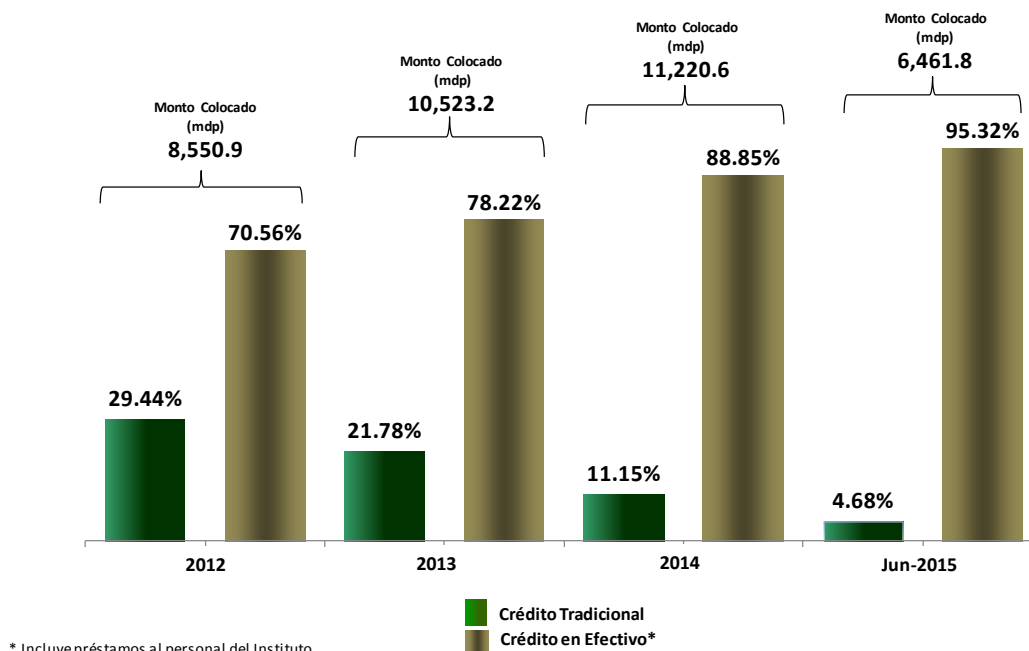
Fuente: Dirección de Crédito / Dirección de Planeación Institucional.

Por otra parte, se registraron en total **204 mil 424 trabajadores**, de los cuales **134 mil 469** son de nuevo registro. La Dirección con el mayor número de registros fue la Dirección Regional Norte, con un total de **49 mil 995 trabajadores**.

Con respecto al medio de disposición, el **95.32 por ciento**, es decir **6 mil 159.5 millones de pesos** de la colocación se dispuso a través del crédito en efectivo* y el restante **4.68 por ciento**, **302.3 millones de pesos** se realizó mediante el deslizamiento de la tarjeta de crédito **FONACOT-MasterCard**. Cabe mencionar que el **99.4 por ciento** de las líneas de crédito autorizadas por el Instituto con tarjeta fue dispuesto por los trabajadores.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

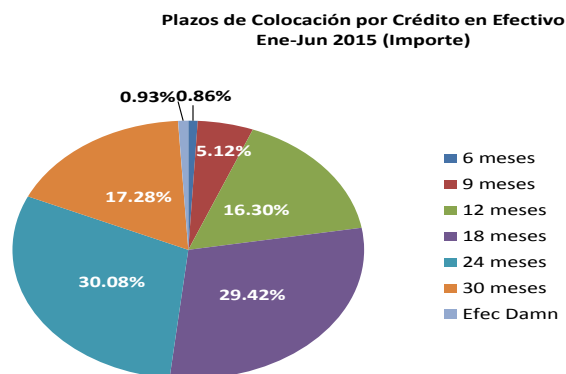
COMPOSICIÓN DE LA COLOCACIÓN POR MEDIO DE DISPOSICIÓN



El importe promedio del crédito en efectivo durante el primer semestre fue de 14 mil 685.2 pesos, superior en 18.20 por ciento a lo dispuesto en el mismo período del año pasado, y el monto del deslizamiento con tarjeta fue de mil 100.2 pesos, una disminución del 17.71 por ciento comparado con el primer semestre del 2014.

Crédito en Efectivo

A través del crédito en efectivo se colocaron seis mil 116 millones de pesos (No incluye GRP-SAP). Los plazos con mayor participación en este medio de disposición fueron 18, 24 y 30 meses.



Fuente: Sistema CREDERE

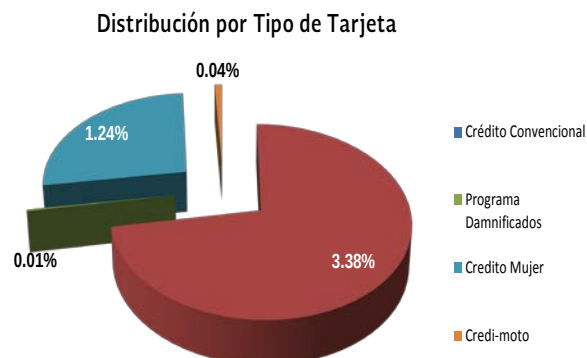
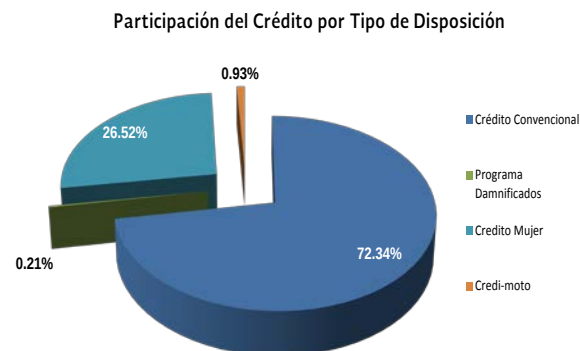
Tarjeta de Crédito FONACOT

Del total de importe ejercido durante el primer semestre de 2015, el monto colocado por medio de la tarjeta FONACOT representó el **4.68 por ciento** por un importe de **302.3 millones de pesos**.

La distribución de acuerdo al tipo de producto fue la siguiente:

Producto	Monto mdp	Participación %
Convencional	218.7	3.38
Programa de Crédito a Damnificados	0.6	0.01
Tarjeta de Crédito Mujer FONACOT	80.2	1.24
Credi-Moto	2.8	0.04
Total	302.3	4.68

Fuente: Dirección de Crédito

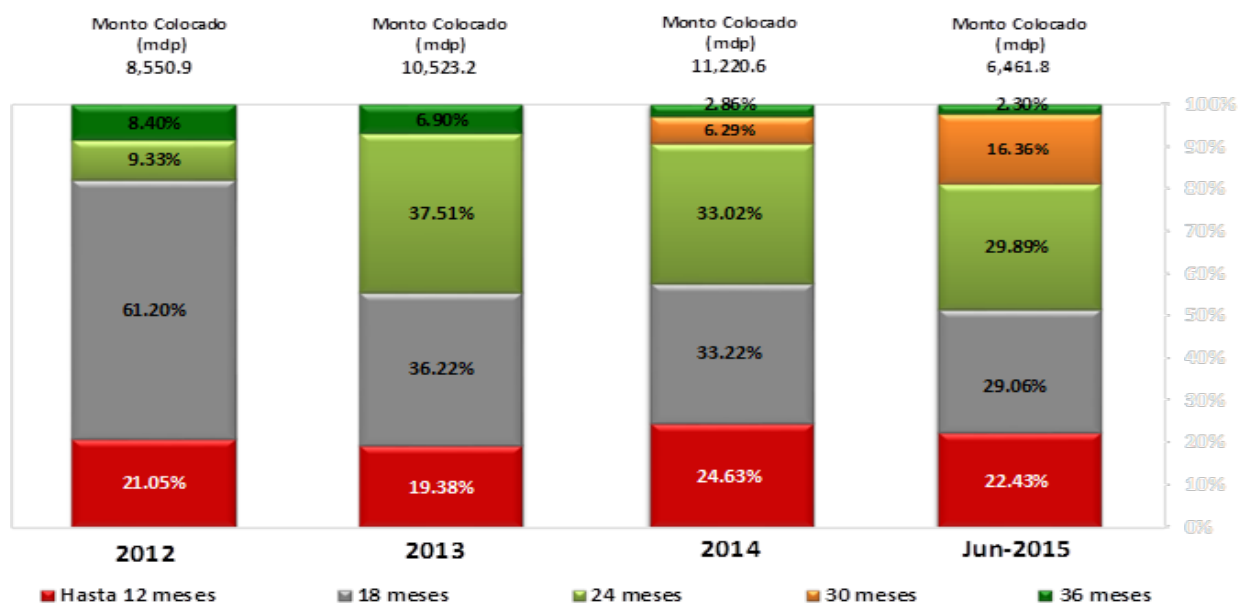


Nota: Incluye préstamos al personal del Instituto
Fuente: Dirección de Crédito

El plazo promedio de los créditos colocados es de 20 meses, debido a que el 58.95 por ciento del monto colocado se concentra en 18 y 24 meses. Por lo que se refiere al plazo de 30 meses del crédito en efectivo, ha ganado participación desde su aprobación en agosto de 2014, representando a esta misma fecha el 16.36 por ciento de la colocación total.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

COMPOSICIÓN DE LA COLOCACIÓN POR PLAZO DE DISPOSICIÓN



Renovación de Créditos Vigentes a Mayor Plazo

Como resultado de la acción 1.2.2 del PTr⁴ mencionado, se promueve a partir de la experiencia positiva de otorgamiento y recuperación del crédito que los trabajadores con crédito vigente en efectivo, renueven el mismo a un mayor plazo. Esta medida les permite liberar capacidad de descuento mensual y solicitar nuevos créditos, o bien, disminuir el importe del pago mensual que tienen actualmente. Al cierre de junio se realizaron 89 mil 069 renovaciones de crédito por 681.4 millones de pesos.

Renovaciones de Créditos

Fecha	Número de clientes	Créditos renovados	Capital Renovado	Nuevos créditos autorizados	Capital autorizado
Ene 2015	11,757	12,866	\$ 98.1	11,495	\$ 120.2
Feb 2015	12,162	13,273	\$ 100.1	11,899	\$ 126.0
Mar 2015	15,855	17,330	\$ 132.7	15,528	\$ 169.3
Abr 2015	13,392	14,677	\$ 109.9	13,111	\$ 141.2
May 2015	12,891	14,101	\$ 106.7	12,662	\$ 138.4
Jun 2015	15,674	16,822	\$ 133.9	15,381	\$ 169.4
Total	81,731	89,069	\$ 681.4	80,076	\$ 864.4

Fuente: Subdirección General de Crédito

⁴ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018

Mesa de Vigilancia

Desde noviembre de 2010, la Mesa de Vigilancia es el área encargada de validar la información de los trabajadores que perciben ingresos superiores a 10 salarios mínimos mensuales (SMM) y/o presentan inconsistencias en sus datos y, así como también, en los de identidad con su centro de trabajo. El tiempo establecido en el cual la Mesa de Vigilancia debe analizar y aprobar los créditos es de 48 horas, sin embargo al cierre de junio el tiempo real para la aprobación de los créditos fue de 12 horas. (acciones 1.1.2, 3.1.1. y 3.1.2 del PTR⁵).

Durante el 2015 ingresaron 42 mil 406 casos a Mesa de Vigilancia de 38 mil 084 trabajadores, un promedio diario de 287 casos.

MESA DE VIGILANCIA (M.V.) Clientes y casos que ingresan a M.V. por topado o inconsistencia al 30 de junio de 2015														
(1) TOPADOS			(2) INCONSISTENTES			(3) TOPADOS E INCONSISTENTES			TOTAL					
AÑO / MES	CLIENTES	CASOS	PROM. DIAS EN LIBERAR	CLIENTES	CASOS	PROM. DIAS EN LIBERAR	CLIENTES	CASOS	PROM. DIAS EN LIBERAR	CLIENTES	CASOS	PROM. DIAS EN LIBERAR	Días habiles	(6) PROM. DIARIO CASOS RECIBIDOS
Ene	2,646	2,947	0	2,983	3,290	1	50	65	1	5,679	6,302	0.6	26	242
Feb	2,877	3,221	1	3,176	3,536	0	37	55	0	6,090	6,812	0.4	23	296
Mar	3,510	3,847	0	3,538	3,988	1	33	48	0	7,081	7,883	0.4	25	315
Abr	2,860	3,157	1	3,047	3,337	1	22	29	1	5,929	6,523	0.9	23	284
May	3,030	3,389	1	2,978	3,308	1	31	45	1	6,039	6,742	0.7	25	270
Jun	3,574	4,017	0	3,667	4,093	0	25	34	0	7,266	8,144	0.4	26	313
2015	18,497	20,578	1	19,389	21,552	1	198	276	1	38,084	42,406	0.6	148	287

INDICADORES		
Capacidad Instalada en M.V. 6 operadores (5) Promedio diario de atención 287	(6) Ingreso Promedio Diario de casos recibidos en M.V. mes actual may 2015 313	% de Ingreso por casuística Topados 48.98% Inconsistentes 51.02% Total 100.00%

Fuente: Sistema CREDERE

El número de casos atendidos en dos días o menos durante el 2015 fue de **40 mil 118** es decir, el **94.6 por ciento** de los casos registrados fueron atendidos en ese lapso.

3.2.1 Canales de Atención

A nivel nacional la estructura comercial se divide en 6 direcciones regionales: metropolitana, centro, noreste, norte, occidente y sureste, que integran 33 direcciones estatales o de plaza y 46 representaciones, con una cobertura a nivel nacional de 79 sucursales mediante las cuales se brinda atención a los trabajadores formales para el trámite de créditos, así como a los patrones para su afiliación al Instituto. También se realizan las actividades de cobranza administrativa y gestión documental de los créditos y afiliaciones.

⁵ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Acceso Vía Internet (AVI)

Este programa consistía en la incorporación de Establecimientos Comerciales quienes a través de Acceso Vía Internet (AVI) al Sistema de Crédito del Instituto (CREDERE), otorgaban crédito con tarjeta FONACOT a los trabajadores.

Derivado de la evaluación que se implementó en el 2014 se dieron de baja 123 AVIS, por lo que al cierre del primer semestre del mes de junio de 2015 opera una AVI en la Región Norte del Instituto. En el primer semestre del presente año se dieron de baja las siguientes AVIS:

AVI	NOTIFICACIÓN DE BAJA
Ana Rosa García Bada	19/05/2015
Best Buy Guadalajara	27/06/2015
Best Buy San Luis Potosí	24/06/2015
Best Buy Tacubaya	03/06/2015
Suministros de Materiales MTY	12/02/2015
Suministros de Materiales Torreón	20/02/2015
Viajes Fundador	Activo (Amparo)
Universidad de las Américas Puebla	Baja extemporánea (julio)

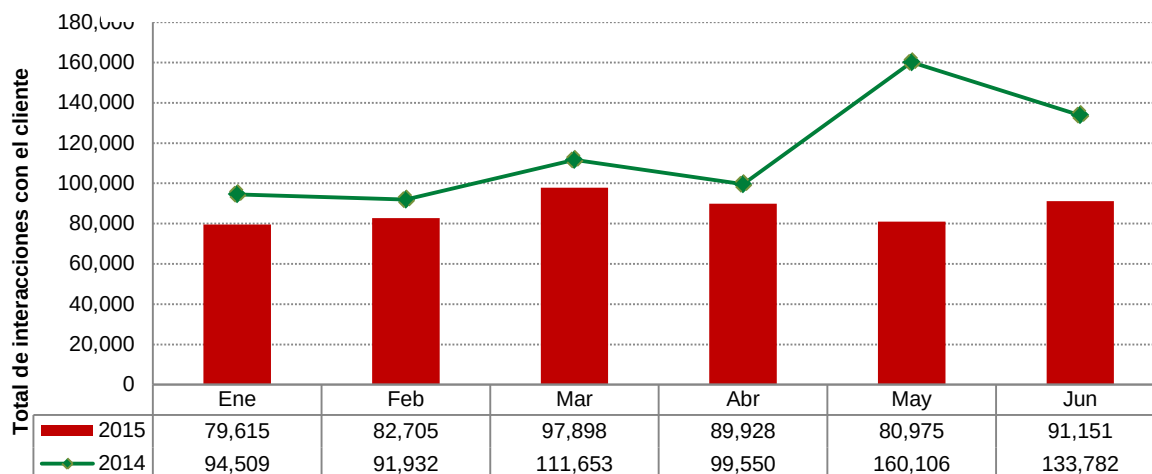
Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados.

Centro de Atención Telefónica

Durante el primer semestre del 2015 el Instituto a través del Centro de Atención Telefónica (CAT) recibió 444 mil 831 llamadas telefónicas las cuales disminuyeron 32.5 por ciento con respecto al mismo período del 2014; 71 mil 424 chats y 6 mil 017 correos electrónicos. Cabe mencionar que estos dos últimos servicios mostraron un crecimiento de 152 por ciento y 52 por ciento, respectivamente. Acciones 3.1.2 y 5.1.1 del PTr⁶.

⁶ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Servicios de llamada, chat y correo electrónico recibidos en el CAT



Fuente: Subdirección General Comercial

Por lo que respecta a los resultados obtenidos a partir de los servicios de salida (Outbound) proporcionados como son: campañas, llamadas de cobranza administrativa, encuestas y monitoreo de transacciones, se tuvo lo siguiente:

SMS (Short Message Service). En el primer semestre de 2015 se enviaron 951 mil 069 mensajes y en el mismo período de 2014 se enviaron 15 mil 765.

Correo electrónico. Durante el primer semestre de 2015 se enviaron 765 mil 380 correos electrónicos y en el mismo período del año anterior, 15 mil 477.

Meses	2015				2014				2015 vs 2014			
	SMS	Correo Electronico	Robot	Agente telefonico	SMS	Correo Electronico	Robot	Agente telefonico	SMS	Correo Electronico	Robot	Agente telefonico
Ene	44,322	79,293	3,503	10,188				7,582				34.37%
Feb	96,770	105,859	3,200	154,199				13,112				1076.01%
Mar	146,830	94,203	137,558	25,727				90,908				-71.70%
Abr	219,743	116,428	242,950	13,669				9,452				44.61%
May	191,321	246,600	214,126	7,894	14,150	12,374		8,543	1252.10%	1892.90%		-7.60%
Jun	252,083	122,997	273,681	5,604	1,615	3,103		12,183	15508.90%	3863.80%		-54.00%
Totales	951,069	765,380	875,018	217,281	15,765	15,477	0	141,780	5932.80%	4845.30%		53.25%

Fuente: Subdirección General Comercial

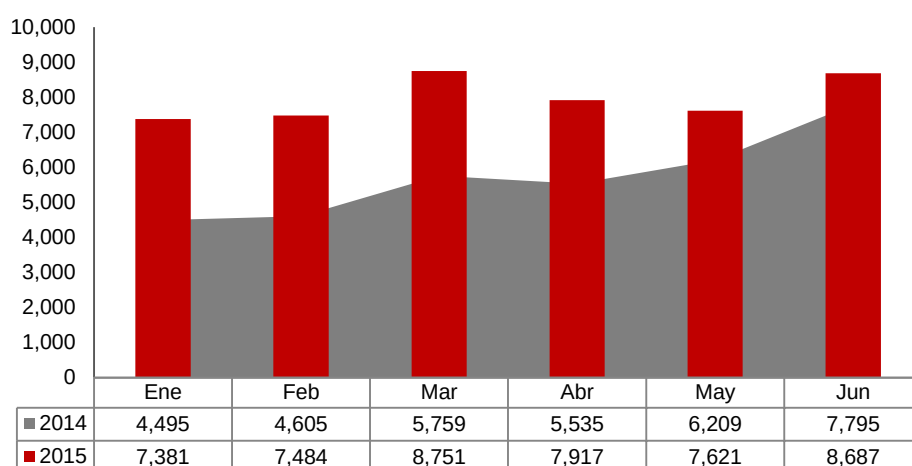
Robot. En cuanto a las llamadas realizadas mediante robot en el primer semestre de 2015 se realizaron 875 mil 018 llamadas, mientras que en el mismo periodo de 2014 no se utilizó este servicio.

Agente telefónico. En lo que respecta a las llamadas realizadas mediante agente telefónico en este período de 2015 se realizaron 217 mil 281 llamadas, lo que representó un incremento del 53.25 por ciento con respecto al mismo período del año pasado.

Como se observa durante 2015 se han optimizado los distintos servicios de salida (*Outbound*) que proporciona el Centro de Atención Telefónica, alcanzando dos millones 808 mil 748 servicios más de 6 veces que lo que realizado en 2014.

Sistema de Citas

En el primer semestre del 2015 se otorgaron 47 mil 841 citas, 39.08 por ciento más que en el mismo período del año pasado.



Fuente: Subdirección General Comercial

Encuestas de Satisfacción

A través del centro de atención telefónica se realizan encuestas de opinión y satisfacción a los centros de trabajo y a los trabajadores de manera trimestral sobre afiliación de patrones, registro de trabajadores; autorización de crédito, reestructuras, cancelaciones, destino del crédito y de manera mensual los relativos a reembolsos y bienvenida.

Resultado de las Encuestas

Afiliación Centros de Trabajo

Se realizaron 208 encuestas a centros de trabajo que durante el periodo enero a marzo de 2015 hayan realizado su afiliación al Instituto:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Información al realizar el trámite	63.5% Muy Bueno 27.9% Bueno	Gratificación para otorgar el Servicio	98.6% No
Amabilidad del personal	78.4% Muy Bueno	Discriminación en el Servicio	98.6% No
Instalaciones	53.8% Muy Bueno 38.5% Bueno	Percepción de mejora en el servicio	NA
Servicio proporcionado	72.6% Muy Bueno 23.1% Bueno	Uso de Tecnología en el Servicio	93.3% Si 76.8% lo consideran rápido y eficiente.

Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados, con información obtenida del centro de atención telefónica.

Afiliación de Trabajadores

Se encuestó a 206 trabajadores que durante el período abril a junio de 2015 hayan realizado su afiliación al Instituto con el objeto de adquirir su crédito FONACOT:

Información al realizar el trámite	85.4% Muy Bueno	Gratificación para otorgar el Servicio	99.5% No
Amabilidad del personal	87.9% Muy Bueno	Discriminación en el Servicio	98.1% No
Instalaciones	69.4% Muy Bueno 26.2% Bueno	Percepción de mejora en el servicio	83.0% Si
Servicio proporcionado	88.8% Muy Bueno	El tiempo del trámite fue adecuado	92.2% Si

Fuente: Informe realizado por la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados, con información obtenida del centro de atención telefónica.

Proceso de Autorización de Crédito

Encuesta realizada a 207 trabajadores que durante el período abril a junio 2015 solicitaron su crédito FONACOT:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Información al realizar el trámite	84.1% Muy Bueno	Gratificación para otorgar el Servicio	99.0% No
Amabilidad del personal	91.3% Muy Bueno	Discriminación en el Servicio	99.0% No
Instalaciones	67.1% Muy Bueno 30.9% Bueno	Percepción de mejora en el servicio	90.8% Si
Servicio proporcionado	85.0% Muy Bueno	El tiempo del trámite fue adecuado	89.9% Si

Fuente: Informe realizado por la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados, con información obtenida del centro de atención telefónica.

Atención a Clientes

Quejas

Durante el primer semestre del 2015, se observa un incremento del 113.64 por ciento en las consultas, del 78.82 por ciento en las quejas y una disminución del 41.18 por ciento en las aclaraciones en relación al primer semestre del 2014.

Concepto	Primer Semestre 2014	Primer Semestre 2015	Variación	%
Quejas	120	212	92	76.67%
Consultas	66	141	75	113.64%
Aclaraciones	17	10	-7	-41.18%
Sugerencias	0	0	0	0%
Total general	203	363	160	78.82%

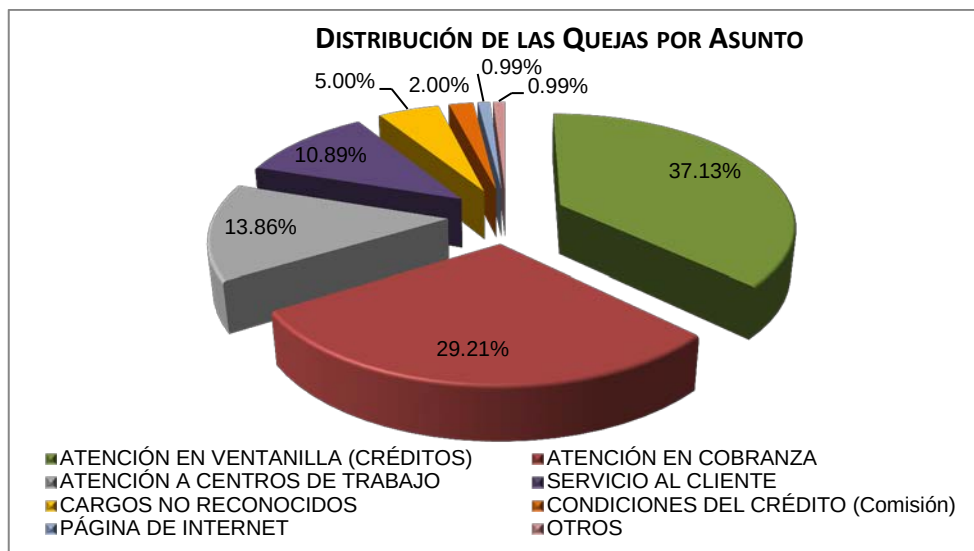
Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Medio de Recepción	Quejas				Consultas			
	Primer semestre 2014	Primer semestre 2015	Variación	%	Primer semestre 2014	Primer semestre 2015	Variación	%
Órgano Interno de Control, Dirección General, Dirección General Adjuntas, Subdirecciones Generales, DCREP'S.	49	3	-46	-93.88%	5	6	1	20.00%
Buzón (Página web)		124	124	100.00%		100	100	100.00%
Teléfono (Oficinas Centrales)	28	14	-14	-50.00%	52	24	-28	-53.85%
Centro de Atención Telefónica	19	54	35	184.21%	0	0	0	0.00%
Facebook	9	1	-8	-88.89%	0	1	1	100.00%
Presidencia (Gobierno Federal)	6	5	-1	-16.67%	5	3	-2	-40.00%
Correo Electrónico	5	7	2	40.00%	4	3	-1	-25.00%
Programa "No tires tu Dinero"	0	1	1	100.00%	0	4	4	100.00%
Personalmente	2	1	-1	-50.00%	0	0	0	0.00%
Twitter	2	2	0	0.00%	0	0	0	0.00%
Total	120	212	92	76.67%	66	141	75	113.64%

Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

Las quejas recibidas se refieren principalmente a la atención en ventanilla en sucursal y al reporte desfavorable en el buró de crédito de los trabajadores por parte del Instituto, derivado de la aplicación fuera de tiempo de los pagos de los créditos; situación en la que se está trabajando para regularizar la situación anterior.



Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

En el primer semestre del 2015 la mayoría de las quejas se recibieron a través del buzón (página web), mientras que en el mismo período del 2014 se recibieron a través del Órgano Interno de Control. Adicionalmente, se brindó atención a 44 trabajadores que hicieron su reclamación en sucursal, 2 vía correo electrónico, 2 por buró de crédito y 42 a través de la CONDUSEF, mismas que fueron resueltas.

Por otra parte, las consultas se reciben también en el buzón página web y en el número telefónico 01 (55) 52 65 74 00.

Impugnaciones a través de las Sociedades de Información Crediticia

En lo que se refiere al reporte de los trabajadores que realiza el Instituto a las Sociedades de Información Crediticia (SIC), Buró y Círculo de Crédito se observó una disminución del 9.53 por ciento de las impugnaciones recibidas a través de dichas sociedades de información crediticia con respecto al mismo período del 2014.

Tipo de Impugnación	Primer semestre 2014	Primer semestre 2015	2015 vs 2014	%
Corrección de datos personales	2,035	1,920	-115	-5.65%
Eliminación de créditos que no reconoce	1,174	875	-299	-25.47%
Datos incorrecto en saldos	65	161	96	147.69%
Datos incorrectos en histórico de pagos	63	60	-3	-4.76%
Cuenta Faltante		3	3	100.00%
Total general	3,337	3,019	-318	-9.53%

Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

Asimismo se cancelaron 610 créditos en las SIC.

3.2.2 Otras Actividades de Promoción

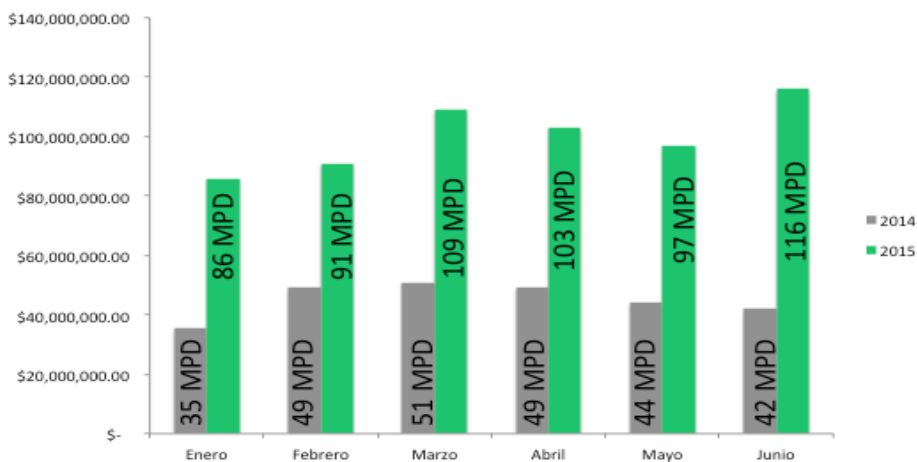
Convenios de Colaboración y Promoción 2015

Derivado de la firma de convenios se logró colocar poco más de 600 millones de pesos, 122.96 por ciento más que en el mismo período del 2014.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Convenios Firmados - Afiliación y Renovación de Convenios

Ene-jun de 2015 vs. Ene-jun 2014



Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados.

En el primer semestre del 2015 se firmaron 23 convenios, siete más que en el mismo período del 2014, con el objeto de fortalecer la relación con los Gobiernos Estatales y sus Municipios, reactivar a los Centros de Trabajo del Apartado B y promover con organismos del sector privado los beneficios del crédito FONACOT y la obligatoriedad de la afiliación (acción 2.1.1 del PTR⁷).

Apartado B (gobiernos y municipios)		Mes
1	Municipio Xalisco en Nayarit	ENERO 2015
2	Gobierno de Zacatecas	FEBRERO 2015
3	Gobierno del Distrito Federal	MARZO 2015
4	Municipio Ruíz en Nayarit	MARZO 2015
Secretarías y Entidades del Gobierno Federal		Mes
5	Presidencia de la República	FEBRERO 2015
6	Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal (CJEF)	FEBRERO 2015
Otros		Mes
7	Congreso del Trabajo	FEBRERO 2015
8	CANACO Mexicali	FEBRERO 2015
9	CANACO San Cristobal de las Casas	FEBRERO 2015
10	COPARMEX Oaxaca	FEBRERO 2015
11	COPARMEX Chiapas	MARZO 2015
12	COPARMEX Nayarit	MARZO 2015
13	COPARMEX Acapulco	MARZO 2015
14	COPARMEX Chihuahua	MARZO 2015
15	CTM Chihuahua	MARZO 2015
16	CANACITRA Morelia	MARZO 2015
17	CANACINTRA Mexicali	MARZO 2015
18	Comisión de Desarrollo Agropecuario (Mexicali)	MARZO 2015
19	COPARMEX RIO VERDE (San Luís Potosí)	JUNIO 2015
20	CONCAMIN	JUNIO 2015
21	CANACO MATEHUALA	JUNIO 2015
22	CONCANACO SERVITUR	JUNIO 2015
23	Instituto de Contadores Públicos de Nuevo León A.C.	JUNIO 2015

Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados.

⁷ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018

Campañas de Promoción

De enero a junio se realizaron las campañas de promoción para incentivar la colocación de crédito (acciones 1.1.3 y 1.2.1 del PTR):

“Obtén tu crédito hoy y empieza a pagar 2 meses después”

Esta campaña se comunicó en página web y en todas las sucursales a través de lonas.

Promoción	SEPOMEX	Obtén tu crédito hoy y empieza a pagar 2 meses después	Celebra el día Internacional de la Mujer
Vigencia promoción:	Seguimiento Enero, Febrero, Marzo	Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio	23 al 28 de Febrero
Artículo Promocional:	Sobres de Afiliación y volantes	Lonas	Banner en página de internet y Mailing
Costo de la promoción:	0*	\$120 mil pesos	0
Colocación total:	\$318 MDP Créditos nuevos: 20,454 CT en micrositio: 3,457 Afiliación en sucursal: 3,017	\$809 MDP Créditos nuevos: 56,392	\$2.9 MDP Créditos: 2,257
Costo/Beneficio:	0%	0.01%	0%

*Presupuesto ejercido en 2014

** Corresponde al costo de operación derivado de implementar las promociones.

Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados.

Eventos de Promoción

Con el fin de difundir la afiliación de Centros de Trabajo, promocionar el crédito FONACOT y promover una mayor cultura financiera de los trabajadores. El Instituto participó en diversos congresos, ferias, exposiciones y convenciones, durante el primer semestre del 2015.

Inversión total: 482 mil pesos

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Nombre del Evento:	Seminario de Reformas Fiscales	Feria de Afores Reynosa	Miscelánea Fiscal	Premiación de Centros de Trabajo (9)	Feria Nayarit	COPARMEX COZUMEL	TOMA DE PROTESTA CONCANACO SERVYTUR
Fecha:	15 de enero	29 de Enero	30 de Enero	19 de Febrero 20 de Febrero 24 de Febrero 26 de Febrero 17 de Marzo 18 de Marzo 10 de Marzo 27 de Marzo 31 de Marzo	4 – 29 de Marzo	13, 14 y 15 de Mayo	18 y 19 de Mayo
Sede:	Expo Reforma CDMX	Parque Cultural Reynosa	Expo Reforma CDMX	Puerto Vallarta Oaxaca León Nayarit Guadalajara Morelia Querétaro Cancún Mérida	Nayarit	Cozumel	Hilton Reforma CDMX
Costo:	\$0	\$0	\$0	115,300	\$17,000	\$50,000	\$350,000
Asistentes:	800	2,720	300	650	1.7 millones	250	1,200
Organizador:	CANACO DF	CONSAR Reynosa	CANACO DF	FONACOT	Gobierno del Estado de Nayarit	Cozumel	CONCANACO

Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados.

Las acciones antes mencionadas permitieron difundir la afiliación de centros de trabajo, promocionar el crédito FONACOT y promover una mayor cultura financiera entre los trabajadores (acción 2.1.2 del PTR).

Activaciones en Centros de Trabajo

Durante el primer trimestre de 2015 se visitaron tres mil 488 centros de trabajo para:

1. Afiliar, y/o
2. Activar la penetración en Centros de Trabajo afiliados con pocos trabajadores con crédito.

Cabe mencionar que de abril a mayo no se llevaron a cabo activaciones en centros de trabajo por la veda electoral.

REGIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	JUNIO	TOTAL REGIÓN
NORTE	7	168	204	155	534
NORESTE	0	213	359	83	655
OCCIDENTE	37	108	108	131	384
CENTRO	29	133	189	121	472
METRO	90	314	392	222	1018
SURESTE	13	121	246	45	425
TOTAL	176	1057	1498	757	3488

Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados.

Invitaciones a Centros de Trabajo para Concluir con su Afiliación

Se identificaron 155 mil 440 centros de trabajo que aún no han concluido con su trámite de afiliación, por lo que se implementó una campaña vía correo electrónico invitándolos a finalizar su trámite, a través del cual se les informó de la documentación que debían presentar en su sucursal más cercana.

El resultado de esta campaña es que 16 mil 111 centros de trabajo concluyeron su afiliación.

Materiales Informativos

Cabe mencionar que durante el primer semestre se diseñaron, desarrollaron y produjeron materiales informativos para promover los beneficios y características del crédito FONACOT:

- Centros de Trabajo (74 materiales diseñados)
 - o Carteles y materiales electrónicos tales como protector de pantalla, banner para página de internet, firma electrónica, imagen para publicación en redes sociales, mailings, banners para página de intranet.
- Sucursales (207 materiales diseñados)
 - o Carteles, lonas, volantes y materiales electrónicos tales como protector de pantalla, banner para página de internet, firma electrónica, imagen para publicación en redes sociales, mailings, banners para página de intranet.

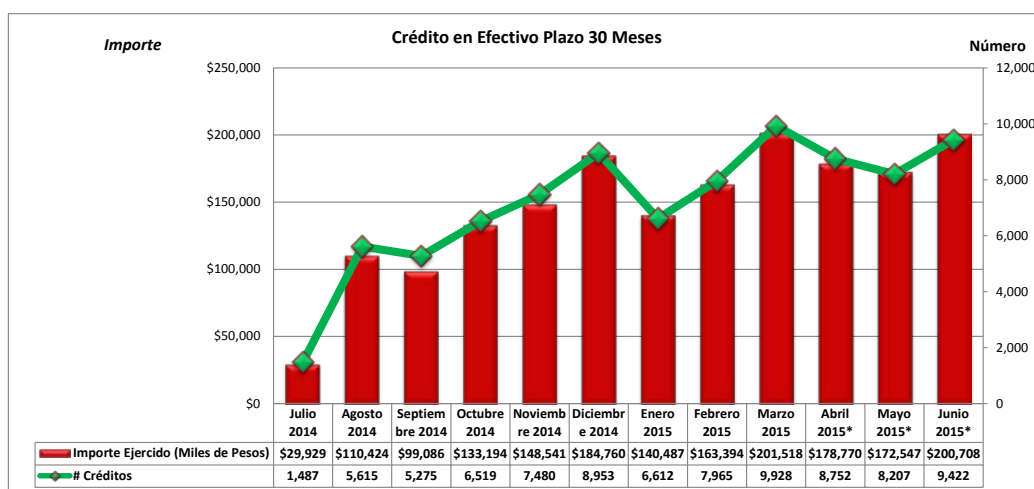


3.2.3 Productos

a) Plazo de 30 Meses del Crédito en Efectivo (acción 1.2.2 del PTr8)

En julio de 2014 entró en operación el nuevo plazo de 30 meses para el crédito en efectivo con el objetivo de apoyar a los trabajadores con el otorgamiento de un monto de crédito mayor. Desde entonces hasta el cierre del primer semestre del 2015 se han colocado 86 mil 215 créditos por mil 763.4 millones de pesos.

De enero a junio del 2015 se colocaron 50 mil 896 créditos por mil 057.4 millones de pesos.



*No se consideran créditos ejercidos y cancelados el mismo mes.

Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

Cabe mencionar que **este plazo ha tenido gran aceptación por parte de los trabajadores** por lo que al cierre de junio representa el 16.36 por ciento del total del crédito colocado.

b) Programa Credi-Moto

En Mayo de 2014 el Instituto puso en operación el programa Credi-moto para la compra de motocicletas, con el objetivo de apoyar a los trabajadores con un crédito para adquirir un transporte económico.

Marcas Participantes

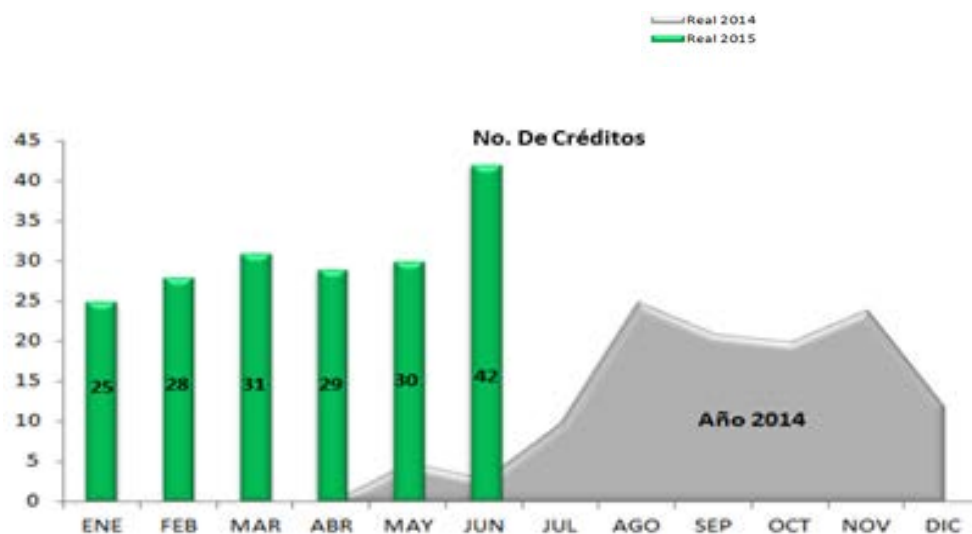
Al cierre de junio se contaba con la participación de 17 marcas de motocicletas con 315 sucursales a nivel nacional. Entre las principales marcas se encuentran: Honda, Dinamo, Italika, Carabela, Bajaj, Suzuki, Keeway, Vento y Yamaha.

⁸ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

En mayo de 2015 la marca Italika a través de sus distribuidores se adhirió al programa. Cabe mencionar que dicha marca representa el 70 por ciento de las ventas de motocicletas en el país y al cierre de junio representó el 38 por ciento de la colocación del programa.

Al cierre del primer semestre de 2015, se han colocado 185 créditos por 2.8 millones de pesos.



Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

c) Crédito de Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales

El Programa de Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales fue puesto en operación en Julio 2014 con la finalidad de apoyar a los trabajadores que se ubican en zonas afectadas, por algún evento meteorológico, para que puedan acceder de forma inmediata a un crédito FONACOT con características especiales.

Inicialmente el crédito para Apoyo a Damnificados fue aprobado para disposición a través de la tarjeta, sin embargo con el fin de beneficiar a un mayor número de trabajadores, se implementó la modalidad del Crédito en Efectivo, mismo que entró en operación el 30 de Mayo del 2015.

Al cierre del primer semestre de 2015, se tienen en declaratoria de desastre natural 118 municipios en 9 Estados de la República, como se muestra a continuación:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

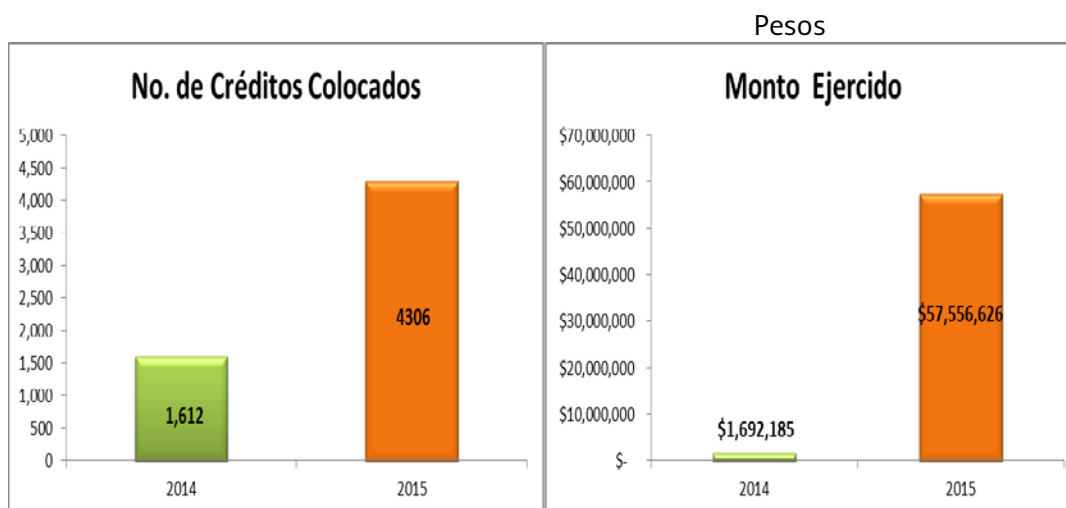
Estado	Municipio	Fecha de Declaratoria	Estado	Municipio	Fecha de Declaratoria	
Colima	Armeria	25/03/2015	Guerrero	Acapulco de Juárez	14/05/2015	
	Colima			Benito Juárez		
	Comala			Coyuca de Benitez		
	Coquimatlán			Técpan de Galeana		
	Cuauhtémoc		Hidalgo	San Felipe Orizatlán	02/06/2015	
	Ixtlahuacán			Tomatlán		
	Minatitlán			Villa Purificación		
	Tecomán			Talpa de Alende		
Villa de Álvarez	Jalisco	Mascota	26/03/2015			
Manzanillo		Puerto Vallarta				
Coahuila de Zaragoza		Francisco I. Madero		Ayutla	26/03/2015	
		Matamoros		Autlán de Navarro		
	San Pedro	San Sebastián del Oeste				
	Torreón	Guachinango				
	Viesca	Ameca				
Durango	Acuña	01/06/2015	Quintana Roo	Cabo Corrientes	22/06/2015	
	Canatlán	Atenguillo				
	Coneto de Comonfort	Atengo				
	Cuencamé	Cihuatlán				
	Durango	26/03/2015	Cuautitlán de García Barragán	25/03/2015		
	El Oro		Benito Juárez			
	General Simón Bolívar		Cozumel			
	Gómez Palacio		Felipe Carrillo Puerto			
	Guadalupe Victoria		Solidaridad			
	Guanacevi		Tulum			
	Hidalgo		Isla Mujeres			
	Indé		Othón P. Blanco			
	Lerdo		Tamaulipas		Camargo	25/05/2015
	Mapimi				Méndez	
	Mezquital				San Fernando	
	Nazas				Matamoros	
	Nombre de Dios		Veracruz		Ayahualulco	06/04/2015
	Nuevo Ideal				Chiconquiaco	
	Ocampo				Coatepec	
	Pánuco de Coronado				Coscomatepec	
	Peñón Blanco				Huatusco	
	Poanas				Perote	
	Rodeo				Tlalnelhuayocan	
	San Bernardo				Totutla	
	San Juan de Guadalupe				Agua Dulce	
	San Juan del Río				Atzacan	
	San Luis del Cordero				Chalma	
	San Pedro del Gallo				Chiconamel	
	Santa Clara				Chiconatepec	
	Santiago Papasquiaro				Coatzacoalcos	
	Suchil				Córdoba	
	Tamazula				Ixhuatlán de Isurte	
	Tepehuanes				Ixtaczoquitlán	
	Tlahualilo				Jesús Carranza	
	Vicente Guerrero		Juchique de Ferrer			
	San Dimas		Las Choapas			
	Pueblo Nuevo		Martínez de la Torre			
			Minatitlán			
			Misantla			
		Moloacán				
		Nanchital de Lázaro Cárdenas del Río				
		Papantla				
	Platón Sánchez					
	Poza Rica de Hidalgo					
	San Andrés Tuxtla					
	Sochiapa					
	Tlalapan					
	Yecuatla					
	Jilotepec					
	Tepatlixco					
	Tierra Blanca					

Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

Al cierre del primer semestre de 2015 se han colocado cuatro mil 306 créditos por un monto de 57.5 millones de pesos, beneficiando con ello a 15 mil 705 personas.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Debido a la gran aceptación del crédito a través de la disposición en efectivo la colocación creció de 1.7 millones de pesos en 2014 a 57.5 millones al cierre del primer semestre de 2015.



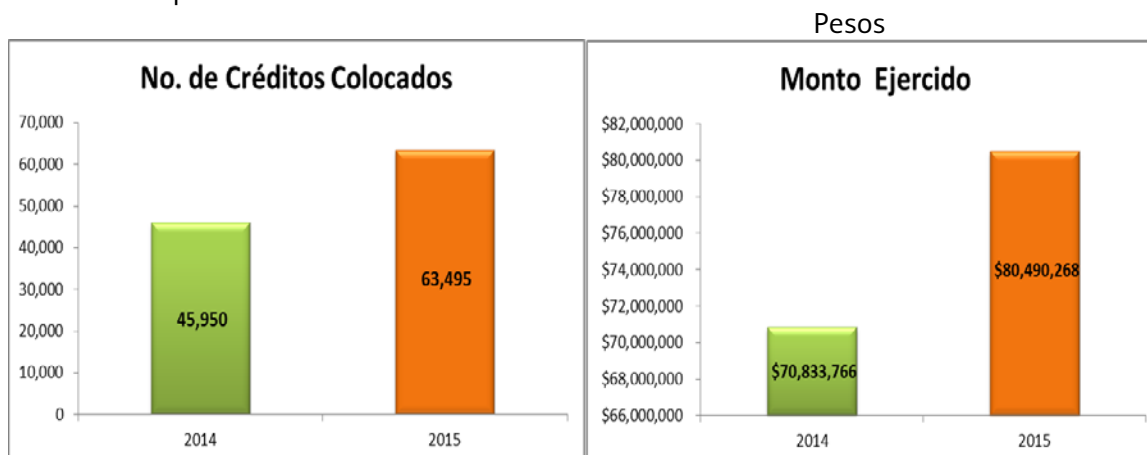
Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

d) Tarjeta de Crédito Mujer FONACOT

La Tarjeta de Crédito Mujer FONACOT entró en operación en agosto del 2014, con el fin de apoyar a la mujer trabajadora a través del otorgamiento de una línea de crédito con beneficios especiales con el objetivo de apoyarlas para mejorar su calidad de vida, contribuyendo a la economía de su hogar.

Durante el primer semestre del 2015 se han colocado 63 mil 495 créditos por 80.4 millones de pesos, beneficiando con ello a 59 mil 455 personas, incluyendo a la trabajadora y su familia.

De agosto de 2014 al cierre del primer semestre del 2015 se han colocado 109 mil 445 créditos por 151.3 millones de pesos.



Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

e) Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)

El 1 de Enero de 2014 entró en vigor el Régimen de Incorporación Fiscal del Sistema de Administración Tributaria (SAT), donde el Instituto participa a través del otorgamiento de crédito para los trabajadores de los pequeños negocios que se afilien al Instituto bajo este Régimen, por lo que se cuenta con ventanillas especiales que dan a conocer a negocios pequeños los beneficios de entrar a la economía formal.

Al cierre del primer semestre del 2015 se han afiliado 350 Centros de Trabajo bajo la modalidad RIF, de los cuales:

- 265 se encuentran activos, y
- 85 en proceso de autorización.

Al cierre de junio los trabajadores de estos negocios aún no cuentan con crédito FONACOT.

3.2.4 Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito

Con información al mes de junio del 2015 se realizó un análisis comparativo para conocer las características y condiciones de los productos que ofrece el mercado para compararlos con los del Instituto, considerando las siguientes variables:

- Requisitos de contratación
- Tasas de interés
- Servicios y promociones

En el cuadro de préstamos de nómina, se observa que solo Scotiabank ofrece condiciones de tasa de interés similares a las que ofrece el Instituto.

Comparativo de Préstamos de Nómina a Través de Bancos

								
	Crédito en Efectivo	Anticipo de Nómina	Crédito de Nómina	Crédito Nómina 24x7	Creditón Nómina	Crédito Nómina Banamex	Préstamo de Nómina de Volada	Crédito Nómina efe
Características								
Tipo de Crédito	Simple	Simple						
Monto	sueldo bruto	No disponible						
Plazo (meses)	6 - 30	12 - 60	6 - 60	6 - 60	36 - 60	36	12 - 60	12 - 48
Medio de Disposición	Depósito en Cuenta	Depósito en Cuenta						
Tasa de Interés Anual Promedio	23.4%	34.0%	45.0%	39.5%	40.0%	28.0%	22.5%	27.6%
Tasa de Interés Moratoria Mensual Promedio	4.8%	6.6%	5.0%	Acorde plazo y monto	Acorde plazo y monto	2.8%	NA	Conforme empresa afiliada
CAT Promedio	28.3%	39.8%	55.5%	62.6%	51.7%	32.1%	25.3%	31.4%
Forma de Pago	Descuentos vía nómina	Efectivo, cheque y cuenta	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia	Efectivo y cuenta	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia	Cuenta y transferencia	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia
Seguro del Crédito	Vida, Pérdida de Empleo e Incapacidad o Invalidez	Vida e invalidez total y permanente	Vida, Desempleo e Incapacidad	NA	Vida y Desempleo	Vida y Desempleo	Vida y Desempleo	Vida
Comisiones								
Apertura	2.0%	\$0	NA	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Disposición de Efectivo	NA	NA	NA	2.3%	NA	\$50*	NA	NA
Pago tardío (+ IVA) / Cobranza	NA	\$250	5%	\$100	\$0	Acorde plazo y monto	\$100	NA
Prepagos	NA	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Requisitos								
Antigüedad mínima en el trabajo	12	12	3	18	3	3	6	12
Ingresos Mínimos	\$2,060.0 ¹	\$5,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$2,000	\$3,000	Conforme empresa afiliada
Aval	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Garantías Prendarias	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Buró de Crédito	NA	SI						

Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI), salario mínimo mensual vigente en la zona geográfica "B" (31 días) vigente a junio de 2015.* 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 descuento mensual del 20 por ciento del sueldo del trabajador.

Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados, con base en la información disponible de la CONDUSEF.

Comparativo de Tarjetas Bancarias

Con respecto a las tarjetas de crédito bancarias, el análisis consideró la tarjeta clásica que es el producto con mayor aceptación entre los usuarios del crédito bancario. Si bien la tarjeta FONACOT no es un crédito revolvente, los resultados mostraron que la tasa de interés del crédito FONACOT es inferior en 18 puntos porcentuales respecto del promedio general de las tarjetas bancarias.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Comparativo con Tarjetas Bancarias

								
Características								
Tipo de Crédito	Simple	Revolvente						
Restricciones de Uso	Nacional	Nacional / Internacional						
Tasa de Interés Mensual Promedio	1.6%	5.4%	2.6%	2.8%	3.0%	3.0%	2.3%	2.9%
Tasa de Interés Anual Promedio	19.3%	65.0%	31.6%	33.9%	36.5%	36.2%	28.0%	35.1%
Tasa de Interés Moratoria Mensual Promedio	4.8%	3.0%	10.0%	9.1%	3.9%	5.3%	ND	9.5%
CAT Promedio	23.3%	88.3%	42.7%	46.3%	49.5%	48.8%	37.3%	41.3%
Comisiones								
Apertura	2.0%	\$50	\$0	\$0	\$0	NA	NA	\$0
Disposición de Efectivo	NA	7.0%	5.5%	5.0%	4.5%	5.0%	10.0%	5.0%
Pago tardío (+ IVA)	NA	NA	\$348	\$330	\$340	\$0	\$330	\$300
Tarjetas Adicionales (+ IVA)	NA	\$50	\$0	\$300	\$220	\$220	\$270	\$0
Reposición de Plástico (+ IVA)	NA	\$50	\$151	\$130	\$120	\$0	\$140	\$0
Anualidad (+ IVA)	NA	\$0	\$580	\$600	\$560	\$0	\$540	\$0
Pago Mínimo	N A	NA	1.3% - 1.5%	1.3% - 1.5%	1.3% - 1.5%	1.3% - 1.5%	5.0%	10.0%
Beneficios								
Compras por internet	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Protección (Cargos, robo, extravío o clonación)	NA	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Seguro del Crédito	Vida, Pérdida de Empleo e Incapacidad o Invalidez	NA	Vida, Compras y Viajes: demora y equipaje	Vida y Accidentes en viajes	Vida y Accidentes en viajes	Vida	Vida y Accidentes en viajes	Vida y Accidentes en viajes
Retiro de efectivo	NA	ATM'S	ATM'S	ATM'S	ATM'S	ATM'S	ATM'S	ATM'S
Compras Sin Intereses	NA	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Requisitos								
Ingresos Mínimos	\$2,060.0 ^{/1}	Opcional	\$5,000	\$7,000	\$5,000	\$3,000	\$7,500	\$5,000
Aval	NA	NA						
Garantías Prendarias	NA	SI	NA					
Buró de Crédito	NA	SI						

Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI), salario mínimo mensual vigente en la zona geográfica "B" (31 días) vigente a junio de 2015.* 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 descuento mensual del 20 por ciento del sueldo del trabajador.

Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados, con base en la información disponible de la CONDUSEF.

Comparativo de Crédito en Efectivo de Entidades Financieras

Para el crédito en efectivo la comparación se hizo considerando los principales bancos asociados a casas comerciales, así como con una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple. El resultado mostró que FONACOT mantiene las condiciones de crédito más favorables para los trabajadores.

				
	Crédito en Efectivo	Personal	Personal	Personal
Características				
Tipo de Crédito	Simple	Simple		
Monto (miles de pesos)	hasta el 20.0% de su sueldo bruto	Hasta \$12,800.00	30.0%	30.0%
Plazo (meses)	6 - 30	hasta 12	12 -36	3 - 25
Medio de Disposición	Depósito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta
Tasa de Interés Anual Promedio	23.4%	60.8%	70.0%	37.8%
Tasa de Interés Moratoria Mensual Promedio	4.8%	3.0%	Acorde plazo y monto	Acorde plazo y monto
CAT Promedio	28.3%	80.9%	116.9%	94.5%
Forma de Pago	Descuentos vía nómina	Ventanilla de tienda	Efectivo	Efectivo, cheque o transferencia electrónica
Seguro del Crédito	Vida, Desempleo e Incapacidad	NA	Vida y Desempleo opcional	NA
Comisiones				
Apertura	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Disposición de Efectivo (+ IVA)	NA	0.0%	7.0%	0.0%
Pago tardío (+ IVA)	NA	\$0.00	4.6%	ND
Prepagos	NA	0.0%	0.0%	ND
Requisitos				
Antigüedad en el trabajo	12	NA	12	Opcional
Ingresos Mínimos	\$2,060.0*	NA	\$1,000	NA
Aval	NA	NA	NA	Sí
Garantías Prendarias	NA	NA	NA	Sí
Buró de Crédito	NA	Si	Si	Si

Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI), salario mínimo mensual vigente en la zona geográfica "B" (31 días) vigente a junio de 2015.* 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 descuento mensual del 20 por ciento del sueldo del trabajador.

Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados, con base en la información disponible de la CONDUSEF.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Comparativo Entre Principales Casas de Empeño

											
Características											
Porcentaje de Préstamo sobre Avalúo	Sin Avalúo, hasta 20% Sueldo Neto Trabajador.	De acuerdo a la prenda y/o artículo	Depende de las condiciones y valor de la prenda	87% al 90%	Hasta el 82% de tu prenda	hasta el 120% del valor de la prenda	Depende de las condiciones y valor de la prenda	hasta el 80% del valor de avalúo	Depende de las condiciones y valor de la prenda	Depende de las condiciones y valor de la prenda	
Plazo	6 Hasta 30 Meses (Efectivo)	Hasta 5 meses	1 mes	1 semana - 6 meses	1 mes	3 - 5 meses	1 mes		1 día. 1 mes	Hasta 4 meses	Hasta 5 meses
Tasa de Interés	23.40% Anual (Promedio)	1% Semanal, 2% Quincenal y 3%-4.5% Mensual	14.96% Mensual	4% - 5.95% Mensual	2.9 c/ 28 días, 0.73% semanal	6.95% mensual	17.33 mensual %	2% semanal	Anual: 108-180%, Mensual: 12% 15%, Diaria 0.04-0.05%		
Tasa de Interés Anual	23.40% Anual (Promedio)	52%	179.52%	48% - 71%	38%	83.40%	207.96%	104%	108%- 180 %		
Costo Anual Total	28.30%	NA							209%-292%		
Tasa de Interés Moratoria	4.80%	4%	Incluida en la tasa de interés.	6%	2.9% despues de 28 días		NA	Incluida en la tasa de interés.			
Refrendos	NA	Hasta 3	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados	Ilimitados
Medio de Disposición	Efectivo / Tarjeta de nómina del trabajador	Efectivo		Efectivo		Efectivo		Efectivo	Efectivo	Efectivo	
Tiempo de Disposición	48 horas	Inmediato Al término de trámite	Inmediato Al término de trámite	Inmediato	Inmediato Al término de trámite	Inmediato Al término de trámite	Inmediato Al término de trámite	Inmediato	Inmediato	Inmediato	
Garantías o prendas aceptadas	NA	Alhajas, relojes, monedas, joyería, electrónicos, electrodomésticos, muebles, cristalería y vehículos	Alhajas, Autos, Motos, Electrodomésticos, Maquinaria y Equipo.	Alhajas de Oro, Relojes, Plata, Artículos Electrónicos, Electrodomésticos, Instrumentos Musicales, Herramientas	Alhajas de Oro, Relojes, Plata, Artículos Electrónicos, Electrodomésticos	Alhajas, joyas, relojes, oro, electrónicos, autos	Joyería, Electrodomésticos, video juegos, computadoras, electrodomésticos, equipos musicales, artículos deportivos, herramientas, artículos de patio y jardín	Oro, plata, electrónicos, celulares, inmuebles, autos, maquinaria	Vehículos, aparatos electrónicos, teléfonos celulares, equipo de computo, herramientas, línea blanca, instrumentos musicales, bicicletas, videojuegos, relojes, artículos coleccionables que se encuentren en buenas condiciones de uso y funcionando.	Electrodomésticos y electrónica, joyería y relojes, línea blanca, Autos y motos	Joyería, pedacería de oro y plata, autos, motocicletas, electrónicos, herramientas, lavadoras, propiedades
Tiempo de Avalúo	NA	De acuerdo a la prenda y/o artículo	depende	5 min	5 min	5 min	hasta 15 min	10 min	10 min	5 min	
Forma de Pago	Descuento por nómina	Efectivo, TC Y Tdébito		TC Y Tdébito	Efectivo en Sucursal	Efectivo TD Y TC		Efectivo en sucursal	Efectivo TD Y TC	Efectivo	
Seguro	Desempleo	Gratuito, Aplica a Modalidad Empeño "Pagos Libres"	Sólo por la prenda incluido en los intereses	Gratuito, En caso de Fallecimiento se devuelve la prenda	Sólo por la prenda incluido en los intereses	Sólo por la prenda incluido en los intereses	Sólo por la prenda incluido en los intereses	Sólo por la prenda incluido en los intereses	Sólo por la prenda incluido en los intereses		
Comisiones											
Avalúo	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
Gatos de Almacenaje	NA	NA	NA	NA	Sólo por desempeño	30% préstamo	Depende del valor de la prenda	NA	72% anual, 6% mensual, diaria 0.20%	Depende del valor de la prenda	
Pago tardío (+ IVA) / Cobranza	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
Prepagos	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
Requisitos											
Identificación Oficial	SI	Inmediato Al término de trámite	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Factura Original de la Prenda	NA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Co- Titular	NA	Opcional	SI	SI	Opcional	SI	Opcional	SI	Opcional	Opcional	
Huella Digital	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
Aval	NO	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
Buró de Crédito	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	

TC: Tarjeta de Crédito

TD: Tarjeta de Débito

Fuente: Páginas web de las distintas instituciones de crédito prendario.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Comparativo Créditos Express

													
Características													
Monto	Hasta 20% Del Sueldo Bruto del trabajador	\$1 mil a \$2 mil		\$2 mil a \$20 mil	\$1,500 A \$70 mil	\$5 mil a \$50 mil	\$10 mil a \$250 mil	\$1 mil a \$2 mil	\$1 mil a \$7, 500	\$1mil a \$3mil	\$1mil a \$4mil	\$3mil a \$20mil	\$1,5mil a \$80 mil
Plazo	6 a 30 meses	10 a 30 días		2 semanas a 6 meses	12 a 24 meses	4 a 18 meses	12 a 36 meses	7 a 30 días.	31 a 41 semanas	30 días	1 a 6 Quincenas	12 a 48 quincenas	3 a 24 meses
Medio de Disposición	Efectivo / Cuenta de nómina	Cuenta de banco		Cuenta bancaria	Cuenta bancaria	Cheque/ Cuenta Bancaria	Cuenta bancaria	Cuenta bancaria	Efectivo en Domicilio	Transferenci a electrónica	Tarjeta mimoni	Tarjeta Credinmediato /Cajas y/o en los cajeros automáticos de Financiera Independencia	Cheque
Trámite presencial/en línea	Presencial	En línea		En Línea	En línea y presencial	En línea y presencial	En línea	En línea	En línea/ Domicilio	En Línea	En Línea	Solicitud en línea y ventanilla	Presencial
Tasa de Interés	23.40%	Nuevo Usuario 1.16% por cada día del préstamo/ 417.6% anual	Usuario recurrente 0.5% a1.16% por cada día del préstamo / 180% a 417.6% anual	5% Mensual	5.5% Mensual	21.9% - 52.60% Anual	8.9% - 28.9% Anual	30% mensual 360% Anual	Cargo por servicio por cada \$1,000 de \$890 a \$980	36% Mensual	39% Mensual	5.93 % Mensual	5.1% Mensual
Tasa de Interés Moratoria	4.80%	1.9%		NA	Acorde plazo y monto	Doble TI	10.0%	1.5%	NA	2.0%	1.5%	1.6%	Acorde plazo y monto
CAT Promedio	28.30%	3,499.80% - 6,255.88%		80.97%	178.7%	79.5%	11.96% - 47.02%	2,229% - 3,494%	343.7 % - 713.3	3903.75%	7849.70%	163.50%	179.20%
Forma de Pago	Descuento de nómina.	Transferencia o Pago en Ventanilla		Pago en ventanilla, transferencia electrónica o domiciliación	Sucursal, Pago en Ventanilla	Pago ventanilla, domiciliación, Transferencia	Domiciliación, Transferencia, depósito, TC ó T Débito	Transferencia, depósito	Transferenci a	Transferenci a electrónica (SPEI)	Bancos y Tiendas OXXO	Bancos; HSBC, BBVA Bancomer, Banorte y Tiendas OXXO y BARA Super	Sucursal
Seguro del Crédito	Desempleo	NA		NA	NA	Fallecimiento	NA	Fallecimiento	NA	NA	NA	Fallecimiento	NA
Comisiones													
Apertura	2%	NA		5%	\$0	Máximo 4.31%	3% - 5%	NA	NA	NA	NA	5%	\$0
Gastos de Investigación	0%	NA		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	5%	NA
Pago tardío (+ IVA) / Cobranza	NA	NA		Depende del monto	12.0%	\$43.10 - \$129.31	\$150	1.5%	NA	2.0%	1.5%	1.1 - 2.6 veces salario mínimo	11.0%
Prepagos	NA	NA		NA	\$0	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Requisitos													
Antigüedad mínima en el trabajo (meses)	12	NA		NA	2	12	2	6	NA	NA	Laborando actualmente	NA	NA
Ingresos Mínimos	1 SMGV	NA		NA	NA	NA	NA	\$5 mil	NA	No especifica	No especifica	ND	\$2 mil
Aval	No	NA		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Garantías Prendarias	No	NA		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Cuenta de Correo Electrónico	No	Si		Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
Tiempo de autorización	3 días hábiles	1 hr		72 hrs 1a vez/ 24 hrs en los isg créditos	24 hrs	5 días	24 hrs	60 a 90 min.	Hasta 72 hrs	15 minutos hasta 48 hrs.	Mismo día	48 horas	24 hrs
Tiempo de disposición	48 horas	2 hrs		De acuerdo al contrato	Día de autorización	Día de autorización	3 días	1 hra	Hasta 24 hrs	15 minutos	Mismo día	48 horas	Mismo día o al día siguiente de se entrega toda la documentación
Buró de Crédito	NA	Si		Si	Si	Si	Si	Si	Si	NA	Si	Si	Si

Fuente: Páginas web de las distintas instituciones de crédito.

3.3 Recuperación de Recursos

El Instituto recupera los créditos otorgados mediante las retenciones que hacen los centros de trabajo a los trabajadores y en su caso a través de los pagos directos que realizan los mismos.

El monto recuperado durante el primer semestre de 2015 ascendió a un total de ocho mil 128.1 millones de pesos derivado de la gestión de diversas actividades del proceso de cobranza, registrando así un incremento del 20.5 por ciento comparado contra la recuperación del primer semestre de 2014.

Emisión de Cédulas de Notificación a Centros de Trabajo

La deducción vía nómina establecida en el artículo 110, fracción VII de la Ley Federal del Trabajo, constituye el principal medio por el cual se realiza la recuperación del crédito FONACOT. Al cierre de junio de 2015, se recibieron por esta vía un total de siete mil 457 millones de pesos, lo que implica un aumento del 17.5 por ciento en comparación con el primer semestre del año anterior.

Durante este periodo el Instituto emitió a centros de trabajo un importe de cobranza por ocho mil 197 millones de pesos, de los cuales siete mil 626 millones correspondieron a la emisión normal y 571 millones de pesos a la emisión de créditos reinstalados⁹. En ese sentido se logró la recuperación de siete mil 180 millones de pesos de la emisión normal y 276 millones de la emisión de créditos reinstalados, de manera que el porcentaje promedio de recuperación se ubicó en 91 por ciento del monto emitido.

Avance en la Recuperación de las Emisiones

Millones de pesos

MES	EMISIÓN NORMAL			EMISIÓN ESPECIAL DE CRÉDITOS REINSTALADOS			EMISIÓN TOTAL			
	Emisión	Enero a Junio 2015		Emisión	Enero a Junio 2015		Emisión	Enero a Junio 2015		
		Recuperación	Avance		Recuperación	Avance		Recuperación	Avance Emisión Total	Avance Emisión Normal
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
			(C / B)			(F / E)			(I / H)	(I / B)
Ene 2015	1,245.7	1,189.5	95.48%	86.7	46.4	53.55%	1,332.4	1,235.9	92.75%	99.21%
Feb 2015	1,249.2	1,184.9	94.85%	108.9	41.6	38.26%	1,358.1	1,226.6	90.32%	98.19%
Mar 2015	1,265.1	1,175.0	92.88%	89.3	49.5	55.41%	1,354.4	1,224.5	90.41%	96.79%
Abr 2015	1,274.8	1,199.9	94.12%	92.8	40.9	44.10%	1,367.6	1,240.8	90.73%	97.33%
May 2015	1,288.1	1,212.8	94.16%	90.6	49.7	54.90%	1,378.7	1,262.6	91.58%	98.02%
Jun 2015	1,303.1	1,218.4	93.50%	102.9	48.7	47.36%	1,406.0	1,267.1	90.12%	97.24%
Ene - Jun '15	7,626.0	7,180.5	94.16%	571.1	276.9	48.49%	8,197.1	7,457.4	90.98%	97.79%

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

⁹ "El Instituto FONACOT podrá efectuar procesos mensuales de reinstalación de trabajadores que perdieron su relación laboral y que cuentan con créditos con adeudos vigentes, que son localizados en Centros de Trabajo afiliados al Instituto. Este proceso se ejecutará con base en las consultas masivas a las Bases de Datos de Seguridad Social (BDESS) que administra PROCESAR".

Emisión de Créditos Reinstalados a Centros de Trabajo

Desde 2010 se implementó un proceso de gestión inmediata de cobranza a trabajadores acreditados con saldo deudor que han cambiado de centro de trabajo, por lo que se realiza una consulta mensual a las bases de datos de seguridad social que administra PROCESAR y que permiten su localización.

Durante el primer semestre de 2015 se localizaron por este mecanismo un total de 386 mil 379 créditos con saldo deudor por 154 mil 601 millones de pesos, de los cuales se recuperaron 82 mil 194 millones de pesos registrando un aumento de 38 por ciento respecto al primer semestre de 2014.

Evolución de Recuperación de Créditos Reinstalados

Primer Semestre 2015

Mes	Créditos	Importe Emitido	Total Pagado en el primer mes de emisión	%
ene-15	60,266	23.3	13.3	57.10%
feb-15	64,272	25.4	10.9	42.90%
mar-15	56,395	22.0	15.4	70.00%
abr-15	62,966	25.9	9.2	35.50%
may-15	59,914	23.8	18.0	75.70%
jun-15	82,566	34.3	15.4	44.90%
Total	386,379	154.6	82.2	54.40%

Nota: Cifras en millones de pesos

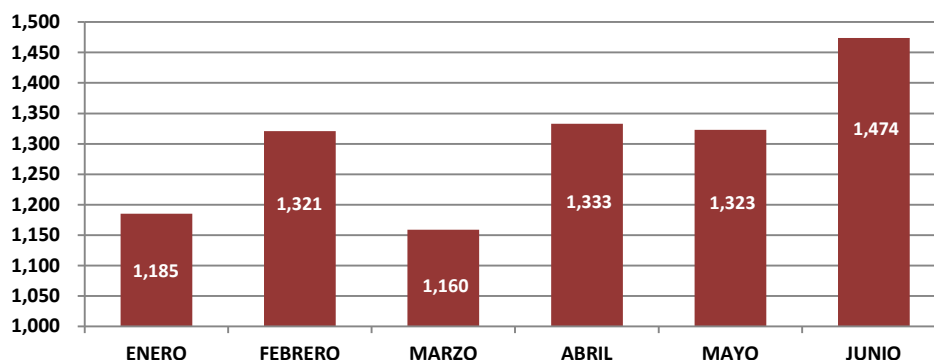
Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Captación de Recursos

Al mes de junio de 2015, el Instituto logró captar por concepto de cobranza siete mil 796 millones de pesos, lo que representa un incremento del 15.5 por ciento con respecto al mismo período de 2014.

Cobranza Enero-Junio de 2015

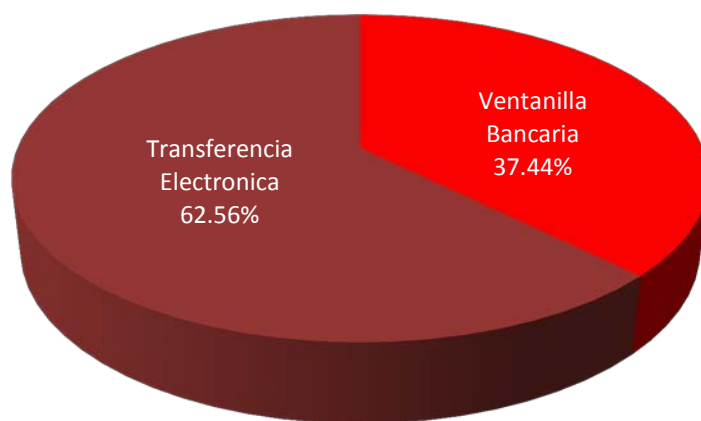
(Millones de pesos)



Fuente: Subdirección General de Finanzas. Datos proporcionados por el Sistema CREDERE

Se observa que los Trabajadores y Centros de Trabajo están utilizando principalmente los medios electrónicos que el Instituto ha puesto a su disposición por medio del Portal en Internet.

Ingresos por Tipo de Cobranza



Fuente: Subdirección General de Finanzas. Datos proporcionados por el Sistema CREDERE

Con la finalidad de brindar un mejor servicio a los Trabajadores, el Instituto está utilizando transferencias electrónicas para sustituir la recepción de pagos con cheques.

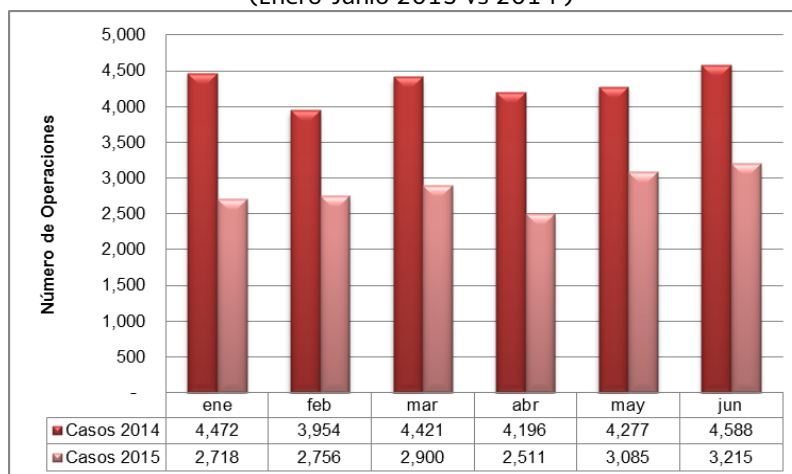
Plan de salida 70-30

El plan de salida 70-30 está dirigido a trabajadores que perdieron su relación laboral y desean liquidar el total del adeudo en una sola exhibición. Para tal efecto, el Instituto otorga una quita del 30 por ciento del capital y se le condonan además intereses moratorios y, en su caso, gastos de cobranza que pudieran existir, sin penalizar por ello al trabajador en su historial crediticio.

Durante el primer semestre de 2015, bajo este plan se liquidaron 17 mil 185 créditos con un saldo insoluto de 89.6 millones de pesos; los recursos recibidos ascendieron a 41.3 millones de pesos, y se condonaron 48.2 millones de pesos por concepto de quita, intereses moratorios y gastos de cobranza. En comparación con el primer semestre de 2014, se registró una disminución del 33.7 por ciento de créditos liquidados con este esquema.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Plan de Salida 70-30
(Enero-Junio 2015 vs 2014)



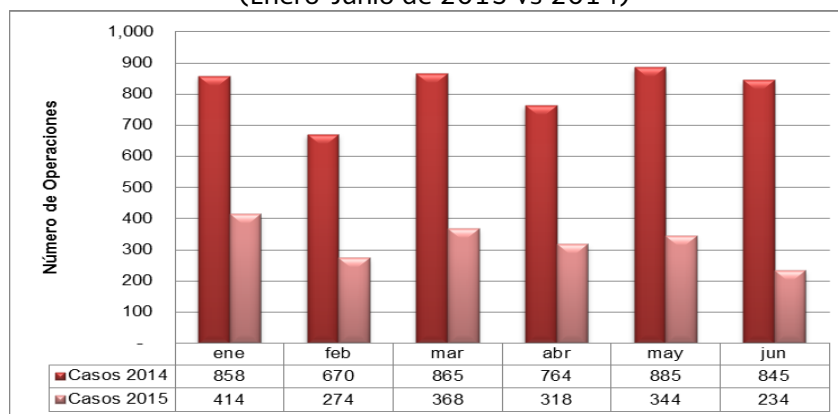
Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Plan de Salida 20-20-20

El plan de salida 20-20-20 se puso en marcha en julio de 2009 y 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 inicialmente paga el 20 por ciento del saldo insoluto, el cual no incluye intereses moratorios y gastos de cobranza, y el adeudo restante se reestructura 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.

Al cierre del primer semestre de 2015, se apegaron a este plan un total de mil 952 créditos con un saldo insoluto de 21.9 millones de pesos, e ingresaron 4.7 millones por concepto de pago inicial y 1.7 millones de pesos por reestructura. En comparación con el mismo período de 2014, se registró una disminución del 60 por ciento.

Plan de Salida 20-20-20
(Enero-Junio de 2015 vs 2014)



*Importe Pagado muestra los pagos iniciales de las reestructuras
Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Recuperación de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Extrajudicial

Para la gestión de créditos vencidos, el Instituto utiliza prestadores de servicios externos de cobranza extrajudicial (acción 4.4.2 del PTr) a los cuales se les asigna cartera que cumpla con los siguientes criterios: i) que presenten más de 30 días sin pago, ii) que no cuenten con centro de trabajo afiliado al Instituto y iii) que el saldo deudor exceda un salario mínimo mensual general vigente en el Distrito Federal.

El monto que ingresó por concepto de recuperación a través de estos despachos al cierre del primer semestre de 2015 fue de 85.9 millones de pesos. En comparación al primer semestre de 2014, se registró una disminución de un 0.5 puntos porcentuales.

A partir de julio de 2013, el proceso de contratación de prestadores de servicios externos de cobranza se lleva a cabo de manera centralizada con el apoyo de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza del Instituto; asimismo también se realiza de forma centralizada la asignación de cartera de créditos de trabajadores a los prestadores de servicios externos.

Acciones en la Recuperación de Recursos

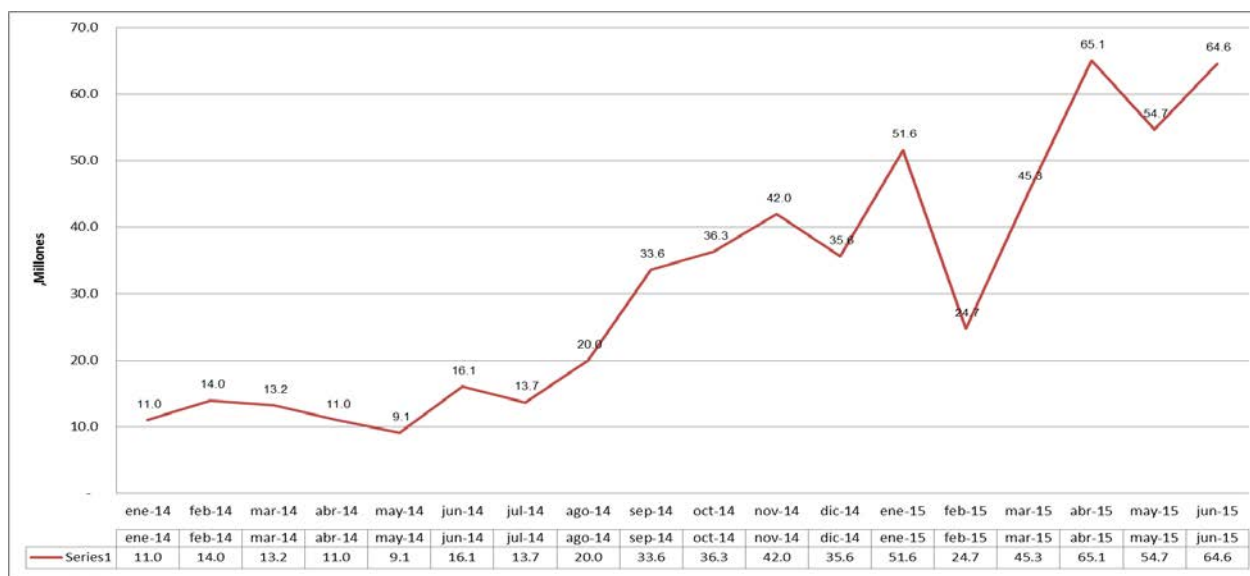
Plan de Seguimiento a la Recuperación y Depuración de Centros de Trabajo que no Reportaban Pago

Como parte de las medidas que se tomaron para reducir la morosidad en centros de trabajo, se identifican periódicamente aquellas emisiones que no han sido pagadas y se realizan las actividades establecidas en la normatividad del Instituto para su regularización. Las acciones que se llevan a cabo consisten en:

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

Al cierre del primer semestre de 2015 se registró un acumulado histórico de 64.6 millones de pesos, compuesto principalmente de aquéllos que están en proceso de gestión y recuperación conforme con los términos que marca la norma. **En comparación con el primer semestre de 2014 se observa un aumento de 48.5 millones de pesos por centros de trabajo con no pago.**

Comportamiento de Centros de Trabajo con No Pago (Enero 2014-Junio de 2015)



Nota: Las cifras están representadas en millones de pesos. Datos al cierre de cada mes.

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

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

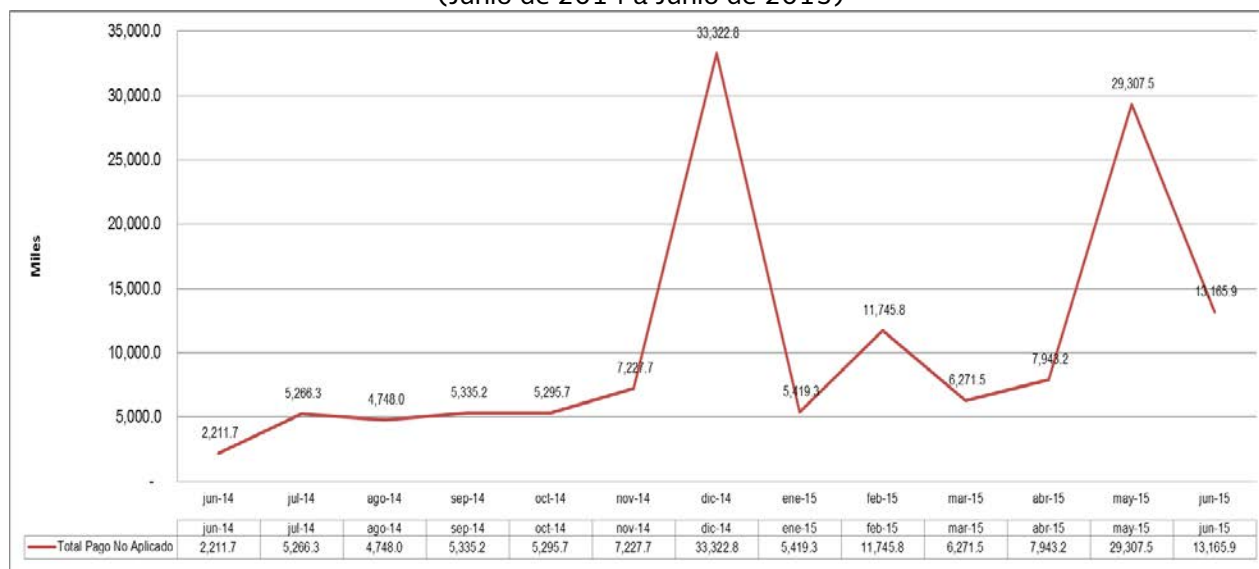
Se continuó con el seguimiento de las acciones implementadas a través del personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza con los centros de trabajo, a fin de minimizar el número de cédulas que han sido pagadas, pero cuyos pagos individuales no se aplicaron por no haber recibido las incidencias de los trabajadores por parte de los mismos.

Las acciones que se llevaron a cabo son:

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

De esta manera, el monto pendiente de aplicar acumulado al cierre del primer semestre de 2015, fue de 13.1 millones de pesos. En comparación con el cierre del primer semestre de 2014 se refleja un aumento de 10.9 millones de pesos en los centros de trabajo con pagos no aplicados.

Comportamiento de Centros de Trabajo Pagado No aplicado (Junio de 2014 a Junio de 2015)



Nota: Las cifras están representadas en miles de pesos. Datos al cierre de cada mes.
Fuente: Subdirección General de Cobranza

Estrategias de Afiliación de Centros de Trabajo y Recuperación del Crédito FONACOT

El Instituto tiene identificados los centros de trabajo que aún no están afiliados y que cuentan con trabajadores que adeudan uno o más créditos. A junio de 2015, este universo se componía de 58 mil 509 centros de trabajo, que concentran 363 mil 388 créditos y un saldo de un mil 772 millones de pesos.

El proceso de afiliación de centros de trabajo concluye con la recepción de la documentación establecida en la normatividad del Instituto. Una vez validada dicha documentación y habiendo realizado la consulta al Buró de crédito, en su caso, el patrón obtiene el certificado de afiliación; a partir de este momento el Instituto puede solicitar la retención de pago a sus trabajadores del crédito FONACOT.

A fin de gestionar su afiliación y recuperación estos centros de trabajo se agruparon como sigue:

Grupos

- Grupo 0: Centros de trabajo que concluyeron su afiliación y entregaron documentación en sucursal por lo que ya se les emite cédula.
- Grupo 1: Centros de trabajo que realizaron su afiliación en el micrositio, pero no han entregado documentación en sucursal.
- Grupo 2: Centros de trabajo cuya afiliación en el micrositio se encuentra en proceso.
- Grupo 3: Centros de trabajo que no han ingresado al micrositio.

Estrategias

- Realizar llamadas y enviar correos electrónicos a través del CAT para contactarlos, programar visita e invitarlos a concluir el trámite.
- Dirigir los esfuerzos del personal comercial para promover la afiliación de los centros de trabajo mencionados.
- Coordinar visitas de inspección con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) a estos centros de trabajo para promover la obligatoriedad de la afiliación.

Estatus de las Estrategias de Afiliación

	CT'S afiliados 100% (Grupo 0)	%	CT Grupo 1	%	CT Grupo 2	%	CT Grupo 3	%	Total
Descripción	CT's afiliación concluida, ya se emite cédula		Centros de Trabajo que no han entregado documentación en sucursal		Centros de Trabajo que ingresaron al Micrositio, 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 Junio 2014	5,192	8.72%	16,795	28.22%	2,584	4.34%	34,946	58.72%	59,517
	Estatus a Junio 2015	3,754	13.20%	15,653	26.80%	3,414	5.80%	35,688	61.00%	58,509
	Avance Jun 2014 contra Jun 2015	- 1,438		- 1,142		830		742		
Saldos (MDP)	Estatus a Junio 2014	\$ 370.64	18.29%	\$ 545.77	26.93%	\$ 101.85	5.03%	\$ 1,008.50	49.76%	\$ 2,026.76
	Estatus a Junio 2015	\$ 186.66	24.20%	\$ 495.37	28.00%	\$ 131.25	7.40%	\$ 958.83	54.10%	\$ 1,772.11
	Avance Jun 2014 contra Jun 2015	-\$ 183.98		-\$ 50.40		\$ 29.40		-\$ 49.67		

Nota: Cifras de saldos en millones de pesos

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Al cierre de junio de 2015, como resultado de estas acciones **se han afiliado tres mil 754 centros de trabajo que tienen trabajadores con crédito FONACOT, con un saldo de 186.6 millones de pesos.**

Seguro de Crédito

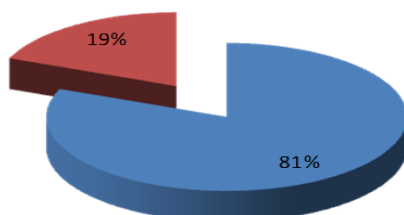
A partir del 19 de mayo de 2014 **todos los créditos nuevos cuentan con un seguro de crédito (acción 3.2.2. del PTr) el cual protege al trabajador contra un evento inesperado como la pérdida de empleo, fallecimiento e incapacidad o invalidez total y permanente.**

Al mes de junio del año en curso, el 81 por ciento de la cartera ya cuenta con Seguro por Pérdida del Empleo, Fallecimiento, Incapacidad o Invalidez Total y Permanente. Cabe señalar que al cierre de 2014 dicho porcentaje se ubicaba en 56.6 por ciento (acción 3.2.2. del PTr).

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Saldos al cierre de Jun'15

■ Con Seguro de Crédito ■ Sin Seguro de Crédito



Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Tipo de Cartera	Importe (mdp)	Porcentaje
Con Seguro de Crédito	\$ 11,932.36	81.16%
Sin Seguro de Crédito	\$ 2,769.84	18.84%
Cartera Total	\$ 14,702.19	100.00%

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Entre mayo 2014 y junio 2015 el 6.3 por ciento de la cartera asegurada ha experimentado pérdida de empleo. El importe pagado de primas de los créditos siniestrados asciende a 98 millones de pesos y el importe reclamado a las aseguradoras por pérdida de empleo asciende a 277 millones de pesos de los cuales hemos recibido el pago del 93.04 por ciento. Se han reclamado 409 mil 594 cuotas de 141 mil 038 créditos que pertenecen a 90 mil 424 trabajadores.

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	\$ 1,258	6.32%	\$ 589	8.98%	\$ 277	47.03%	\$ 98	282.65%
Monto de créditos sin Pérdida de Empleo	\$ 18,654	93.68%	\$ 5,970	91.02%	\$ -	0.00%	\$ 1,144	0.00%
Monto total del créditos otorgados	\$ 19,912	100%	\$ 6,559	100%	\$ 277	4.22%	\$ 1,242	22.30%

Millones de pesos.

Fuente: Subdirección General de Crédito

Acciones de Mejora de Cobranza

Con el objetivo de conciliar montos pendientes por aplicar, se documentó el proceso operativo para identificar las mejoras al mismo y los reportes para hacer más eficiente la aplicación de la cobranza.

Los reportes que se generan son:

- a) Reporte 1864: Detalle Pago por Bancos Pendiente.
 - i. En dicho reporte se realizaron los ajustes de mejora en donde se eliminaron registros duplicados e improcedentes.
- b) Reporte 1872: Saldos Deudores Totales por Rubro y Producto / Trabajadores.
 - i. En dicho reporte se realizaron los ajustes de mejora en donde se incluyeron registros faltantes.
- c) Reporte 1873: Saldos Deudores Totales por Rubro y Producto / Centros de Trabajo.
 - i. En dicho reporte se realizaron los ajustes de mejora en donde se incluyeron registros faltantes.

4. Estructura Financiera

4.1 Estados Financieros

ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADOS AL 30 DE JUNIO DE 2015 Y 2014 (Miles de pesos)

CONCEPTO	JUNIO 2015		JUNIO 2014		Variaciones	
	\$	%	\$	%	\$	%
Intereses de Operación	1,540,123.5	60.1%	702,361.0	38.1%	837,762.5	119.3%
Por créditos al consumo	1,540,123.5	60.1%	702,361.0	38.1%	837,762.5	119.3%
Comisiones Cobradas	4,072.9	0.2%	10,976.1	0.6%	(6,903.2)	(62.9%)
A Distribuidores y de Intercambio	4,072.9	0.2%	10,976.1	0.6%	(6,903.2)	(62.9%)
Otros Ingresos de Operación	1,019,850.8	39.8%	1,131,385.9	61.3%	(111,535.1)	(9.9%)
Comisiones por apertura	104,074.0	4.1%	118,248.7	6.4%	(14,174.7)	(12.0%)
Recuperaciones	552,483.9	21.5%	420,793.6	22.8%	131,690.3	31.3%
Valuación Remanentes en Fideicomisos	277,726.3	0.1	522,089.9	28.3%	(244,363.6)	(46.8%)
Beneficios y Prod. Diversos	85,566.6	3.3%	70,253.7	3.8%	15,312.9	21.8%
Total de Ingresos de Operación	2,564,047.2	100.0%	1,844,723.0	100.0%	719,324.2	39.0%
Costo por Intermediación Financiera	129,330.7	5.0%	57,550.9	3.1%	71,779.8	124.7%
Intereses por Intermediación Financiera	120,187.9	4.7%	50,685.1	2.7%	69,502.8	137.1%
Comisiones por Intermediación Financiera	9,142.8	0.4%	6,865.8	0.4%	2,277.0	33.2%
Resultado después de intermediación	2,434,716.5	95.0%	1,787,172.1	96.9%	647,544.4	36.2%
Gastos de operación	1,418,511.1	55.3%	979,529.3	53.1%	438,981.8	44.8%
Emolumentos y Otras Prestaciones al personal	383,162.3	14.9%	311,881.0	16.9%	71,281.3	22.9%
Otros gastos de Administración	406,310.7	15.8%	262,533.0	14.2%	143,777.7	54.8%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	618,401.5	24.1%	395,978.0	21.5%	222,423.5	56.2%
Estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro	2,812.1	0.1%	397.9	0.0%	2,414.2	606.7%
Depreciaciones y Amortizaciones	7,824.5	0.3%	8,739.4	0.5%	(914.9)	(10.5%)
Resultado de Operación	1,016,205.4	39.6%	807,642.8	43.8%	208,562.6	25.8%
Ingresos Financieros	17,658.8	0.7%	13,545.4	0.7%	4,113.4	30.4%
Sobre inversiones en valores	17,658.8	0.7%	13,545.4	0.7%	4,113.4	30.4%
Resultado Neto	1,033,864.2	40.3%	821,188.2	44.5%	212,676.0	25.9%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Análisis de los Resultados del Ejercicio

Las principales variaciones del estado de resultados se derivan de la comparación de los periodos terminados al 30 de junio de 2015 y 2014, como se explican a continuación.

Intereses de operación

Los ingresos por intereses de operación acumulados a junio de 2015 se incrementaron en 119.3%, con respecto al mismo periodo de 2014, principalmente por el incremento en la colocación de crédito. Adicionalmente, el promedio de cartera de crédito propia aumentó en comparación con el año anterior, debido a que en 2014 la cartera de crédito se encontraba distribuida en los fideicomisos de Nacional Financiera (NAFIN).

Valuación de remanentes en fideicomisos

Por lo que se refiere a los efectos en valuación de remanentes en fideicomisos, presentan un decremento de 244 millones 363 mil pesos en comparación con 2014, debido a que solo se cuenta con el fideicomiso CB-13, mientras que en 2014 se mantenían los beneficios de las emisiones NAFIN.

Recuperaciones

En lo referente a las recuperaciones acumuladas a junio de 2015, presentaron un incremento con respecto al mismo mes de 2014 de 131 millones 690 mil pesos, que significaron el 31.3 por ciento, derivado de los esfuerzos realizados en este año en la gestión de la cobranza de cartera castigada.

Comisiones

Al 30 de junio de 2015 las comisiones cobradas disminuyeron 21 millones 077 mil pesos en comparación con el mismo periodo de 2014, que se explica por un importe menor en las cesiones de cartera a fideicomisos durante 2015 cuyas comisiones por apertura se reconocieron el año pasado.

Otros ingresos

Al cierre de junio de 2015 otros ingresos acumulados aumentaron con respecto a 2014 en 23.2 por ciento, principalmente por el efecto de la depuración de saldos acreedores y al incremento en el capital promedio invertido.

Constitución de reservas

Las reservas preventivas a junio 2015 presentan un incremento del 56.2 por ciento en comparación con el mismo periodo de 2014, debido a un mayor promedio de cartera que cubre los riesgos crediticios de recuperación.

Costo por intermediación financiera

Los gastos por intereses y comisiones a junio 2015, presentaron un incremento del 124.7 por ciento, debido a la contratación de mayor deuda con mejores condiciones financieras, lo que disminuyó la tasa ponderada de los pasivos.

Costo de operación y administración

A junio de 2015 presentan un aumento de 37.1 por ciento en comparación con el mismo periodo del año anterior, debido al aumento en la plantilla laboral autorizada. Por lo que se refiere a los gastos de administración estos se incrementaron por la contratación de servicios de terceros, CAT, gastos de publicidad y arrendamiento de las nuevas oficinas.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

BALACE GENERAL AL 30 DE JUNIO DE 2015 Y 2014

(Miles de pesos)

CONCEPTO	JUNIO 2015	JUNIO 2014	Variaciones	
			\$	%
Caja, Bancos y Otras Disponibilidades	30,942.0	86,808.4	(55,866.4)	(64.4%)
Inversiones en Valores	824,638.7	428,330.8	396,307.9	92.5%
Caja e Inversiones	855,580.7	515,139.2	340,441.5	66.1%
Cartera Vigente	10,903,656.6	3,973,614.0	6,930,042.6	174.4%
Cartera Vencida	484,147.9	59,784.3	424,363.6	709.8%
Cartera Total	11,387,804.5	4,033,398.3	7,354,406.2	182.3%
Estimación Para Castigo de Créditos	(905,644.4)	(301,250.6)	(604,393.8)	200.6%
Cartera Neta	10,482,160.1	3,732,147.7	6,750,012.4	180.9%
Beneficios por Recibir de Fideicomisos	872,481.0	2,562,427.4	(1,689,946.4)	(66.0%)
Otras Cuentas por Cobrar	246,741.8	130,272.0	116,469.8	89.4%
Préstamos al Personal	111,348.3	98,614.7	12,733.6	12.9%
Otros Activos	1,230,571.1	2,791,314.1	(1,560,743.0)	(55.9%)
Propiedad, Mobiliario y Equipo, Neto	214,675.1	221,836.3	(7,161.2)	(3.2%)
Muebles e Inmuebles Adjudicados	223.1	223.1	-	0.0%
Cargos Diferidos	24,037.7	29,038.4	(5,000.7)	(17.2%)
Activos Fijos y Diferidos	238,935.9	251,097.8	(12,161.9)	(4.8%)
TOTAL DE ACTIVOS	12,807,247.8	7,289,698.8	5,517,549.0	75.7%
Financiamientos Bancarios y Bursátiles	4,962,138.6	1,956,721.6	3,005,417.0	153.6%
Acreedores	688,424.9	477,887.3	210,537.6	44.1%
Provisiones para Impuestos	254,117.9	165,324.0	88,793.9	53.7%
Otras Obligaciones	330,261.5	164,628.9	165,632.6	100.6%
Reservas del Personal (Pasivo Laboral)	201,451.6	193,433.7	8,017.9	4.1%
Inversiones Reservas del Personal	(201,451.6)	(193,433.7)	(8,017.9)	4.1%
Pasivos del Plan (Pasivo Laboral)	8,495.4	48,830.0	(40,334.6)	(82.6%)
Créditos Diferidos	164,100.3	118,010.5	46,089.8	39.1%
TOTAL DE PASIVOS	6,407,538.6	2,931,402.3	3,476,136.3	118.6%
Capital social	676,203.1	676,203.1	-	0.0%
Otros conceptos de capital	130,576.3	130,576.3	-	0.0%
Resultado en valuación de Instrumentos Fin.	(35,402.8)	(44,332.4)	8,929.6	(20.1%)
Resultado de Ejercicios Anteriores	4,594,468.4	2,774,661.3	1,819,807.1	65.6%
Resultado del Ejercicio en Curso	1,033,864.2	821,188.2	212,676.0	25.9%
TOTAL DE CAPITAL CONTABLE	6,399,709.2	4,358,296.5	2,041,412.7	46.8%
TOTAL DE PASIVO Y CAPITAL	12,807,247.8	7,289,698.8	5,517,549.0	75.7%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Análisis del Balance General

Disponibilidades e inversiones en valores

Los saldos de Caja e Inversiones presentan un aumento del 66.1 por ciento en comparación con junio de 2014, principalmente por el incremento del flujo operativo generado por un mayor importe de cobranza de cartera respecto al importe de las colocaciones, de los gastos y costos de operación, más un flujo de financiamiento favorable de 196 millones 298 mil pesos, generado por mayores recursos de efectivo enviados al fideicomiso durante el periodo.

Cartera de crédito neta

A junio de 2015 la cartera vigente presentó un incremento del 174.4 por ciento con respecto al mismo mes de 2014, debido al incremento de la colocación de crédito y por ende de la cobranza, además se realizaron menos cesiones de cartera a fideicomisos. Resulta importante mencionar que se registró el regreso de cartera por la liquidación anticipada de las emisiones de NAFIN en los meses de julio y septiembre de 2014, incrementando la cartera vigente por un importe aproximado de 3 mil 200 millones de pesos.

En el mismo sentido, la cartera vencida aumentó 424 millones 363 mil pesos con respecto a junio de 2014. Cabe mencionar que en 2015 se llevó a cabo la reclasificación de cartera de acuerdo a la aplicación de los Criterios Contables del Anexo 37 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a Organismos de Fomento y Entidades de Fomento publicadas el 1 de diciembre de 2014.

La estimación para castigos de créditos ascendió proporcionalmente al crecimiento de la cartera de crédito vigente y vencida, considerando las demandas de reserva requeridas por la pérdida esperada de dichos créditos.

Beneficios por recibir de fideicomisos

En este rubro se presenta el valor razonable de los remanentes en fideicomisos derivados de cesiones de cartera que el Instituto realiza para emisiones públicas. A junio de 2015 se observa una disminución del 66 por ciento, generada principalmente por la liquidación de las emisiones NAFIN en julio y septiembre de 2014.

Otros activos

Otros activos aumentaron el 24.4 por ciento en relación con el mismo periodo de 2014, por el efecto del Impuesto al Valor Agregado de los intereses devengados del periodo de gracia, y que para efectos de presentación se presentan de manera independiente de la cartera de crédito.

Financiamientos bancarios y bursátiles

Al cierre del primer semestre los financiamientos bancarios y bursátiles incrementaron en 153 por ciento, por la emisión de deuda quirografaria en septiembre de 2014 por un importe de mil 700 millones de pesos, y por la disposición de la línea de crédito de NAFIN en noviembre de 2014 por un importe de mil 300 millones pesos.

Otras cuentas por pagar

Este rubro se incrementó 48.3 por ciento por las provisiones relacionadas con el incremento de gastos al cierre de 2014 y las generadas durante 2015. El incremento en las provisiones se generó a partir del incremento en la operación del Instituto por una mayor colocación de créditos y por lo tanto de una mayor recuperación del mismo.

- Las provisiones para impuestos se incrementaron en 88 millones 793 mil pesos por el incremento en el Impuesto al Valor Agregado de los ingresos por intereses.
- Los pasivos del Plan (Pasivo Laboral) a junio 2015 disminuyeron 40 millones 334 mil pesos derivado de los resultados del estudio actuarial sobre las obligaciones laborales a largo plazo elaborado por un tercero en diciembre 2014.
- Los créditos diferidos al cierre de junio aumentaron en un 39.1 por ciento con respecto a junio 2014, por el incremento en las comisiones diferidas generadas por el mayor otorgamiento de créditos en este año.

Capital contable

Al 30 de junio de 2015 el capital contable se incrementó en 46.8 por ciento principalmente por la reinversión recurrente de las utilidades, como resultado de la sólida estructura financiera y del crecimiento sostenido de la colocación y recuperación de créditos.

4.2 Situación Presupuestal

Presupuesto de Gasto Programable

(millones de pesos)

Presupuesto del Gasto Programable 2015				
Capítulo	Concepto	Presupuesto original	Reducciones	Presupuesto modificado
	Gasto Corriente			
1000	Servicios Personales	692.9	0.1	692.8
2000	Materiales y Suministros	21.8		21.8
3000	Servicios Generales	1,245.7		1,245.7
4000	Otros Egresos	24.6		24.6
Total Gasto Corriente		1,985.0	0.1	1,984.9

Fuente: Subdirección General de Administración

El presupuesto de gasto programable autorizado al Instituto FONACOT por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para el ejercicio fiscal 2015, fue de 1,985.0 millones de pesos.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

En el mes de junio del 2015 el Instituto modificó el presupuesto al aplicar una reducción de 0.1 millones de pesos, equivalente al 10 por ciento del presupuesto de la partida de Honorarios, en cumplimiento al numeral 3 de las “Disposiciones específicas para el control presupuestario en materia de servicios profesionales por honorarios”, establecidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público mediante Oficios 307-A.-0022 y 307-A.-0264 del 9 de enero 2015 y 6 de febrero de 2015, respectivamente.

El presupuesto anual considera la implementación de acciones encaminadas a fortalecer el otorgamiento de crédito a través de la modernización de tecnología, equipamiento y servicios para dar mejor atención a los trabajadores, el aprovechamiento de espacios, el arrendamiento de mobiliario y de vehículos material impreso de difusión, artículos promocionales, campañas de publicidad, ferias y la participación en exposiciones para la promoción del crédito.

Ejercicio Presupuestal

(millones de pesos)

Avance del Ejercicio Presupuestal 2015					
Capítulo	Concepto	Enero-junio, 2015			
		Presupuesto	Gasto Realizado	Variación	Avance %
	Gasto Corriente				
1000	Servicios Personales	355.2	353.8	1.4	99.60
2000	Materiales y Suministros	6.1	4.0	2.1	65.68
3000	Servicios Generales	421.7	366.1	55.6	86.80
4000	Otros Egresos	21.2	18.9	2.3	89.34
Total Gasto Corriente		804.2	742.8	61.4	92.36

Fuente: Subdirección General de Administración

Del monto presupuestado para el primer semestre de 2015 por 804.2 millones de pesos, fueron ejercidos 742.8 millones de pesos, lo que representó un avance del 92.36 por ciento respecto de lo programado. La variación corresponde principalmente a ahorros en el presupuesto ejercido bajo criterios de racionalidad en función de la operación para el cumplimiento de las metas del programa de otorgamiento de crédito a trabajadores, así como por ahorros derivados de la aplicación de medidas de austeridad en los servicios administrativos.

En el programa institucional E009 Otorgamiento de Crédito a Trabajadores en Activo, el monto erogado en el financiamiento para colocación fue de 6,461.8 millones de pesos para 467,321 trabajadores, lo que equivale a un 117.01 por ciento de la meta de 5,525.1 millones de pesos beneficiando a un poco más de 1.8 millones de personas, incluyendo al trabajador y su familia, esto representó el 107.74 por ciento de la meta semestral de un millón 691 mil 598 personas beneficiadas.

El indicador de eficiencia del ejercicio presupuestario al primer semestre 2015 presenta un coeficiente de 126.69 por ciento, que resulta al dividir el 117.01 por ciento obtenido en la meta de otorgamiento de crédito, entre el 92.36 por ciento del ejercicio del gasto programable.

El Instituto mantiene su compromiso en apego a las disposiciones de austeridad, racionalidad y disciplina en el manejo de los recursos, contenidas en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2015, así como en el Decreto que establece las medidas para el uso eficiente de los recursos públicos y la modernización de la Administración Pública Federal y sus Lineamientos.

Servicios Personales

El presupuesto para el capítulo de Servicios Personales fue de 355.2 millones de pesos, y lo ejercido fue de 353.8 millones de pesos, lo que representó un avance del 99.60 por ciento al finalizar el semestre. La variación en el ejercicio presupuestal del primer semestre corresponde a ahorros en las remuneraciones y prestaciones.

Con el propósito de estimular la productividad, el Instituto realizó la evaluación del desempeño del personal, mediante el método de competencias en 360° que considera eficiencia operativa individual y el cumplimiento de la meta de crédito de la sucursal; con lo que se ha hecho la entrega mensual de un estímulo económico al personal operativo.

El gasto comprende el pago de remuneraciones al personal con base en la estructura y tabuladores vigentes, así como las prestaciones de seguridad social e impuestos. (acción 3.1.4 del PTr10).

Materiales y Suministros

El presupuesto para Materiales y Suministros fue de 6.1 millones de pesos, de lo cual se ejerció el 65.68 por ciento, la variación por 2.1 millones de pesos corresponde a ahorros, principalmente en materiales diversos y por la reprogramación de la compra de papelería hacia el segundo semestre.

Servicios Generales

El presupuesto para Servicios Generales fue de 421.7 millones de pesos, de lo que fueron ejercidos 366.1 millones de pesos, un avance del 86.80 por ciento respecto de lo autorizado. La variación se integra de ahorros por 11.9 millones de pesos en gastos administrativos e impuestos, mantenimiento y seguros patrimoniales.

Por otra parte, la variación comprende recursos reprogramados que serán realizados durante el segundo semestre por 43.7 millones de pesos, relativos a la cobranza jurídica, la campaña de publicidad, el arrendamiento de mobiliario, servicios de tecnología de la información, servicio postal y el equipamiento de las unidades de trámites y servicios para sucursales. La reprogramación de estos conceptos no afectó el desempeño de las metas establecidas para el primer semestre 2015.

Otros Egresos

El gasto realizado por 18.9 millones de pesos, representó un avance del 89.34 por ciento respecto del presupuesto por 21.2 millones de pesos; la principal erogación por 17.7 millones de pesos corresponde a las aportaciones a los fondos de pensiones y de primas de antigüedad al personal del Instituto, con base en la valuación actuarial de las obligaciones laborales, y 1.2 millones de pesos corresponden a erogaciones por pagos por defunción, pasantes y resoluciones jurídicas.

¹⁰ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Sistema de Evaluación del Desempeño

Gasto Programable enero-junio 2015
(millones de pesos)

Concepto	Presupuesto Anual			Variación Ejercido/Programado		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	804.2	804.2	742.8	-61.4	-7.63			92.36
Servicios Personales	355.2	355.2	353.8	-1.4	-0.39			99.60
Materiales y Suministros	6.1	6.1	4.0	-2.1	-34.43			65.68
Servicios Generales	421.7	421.7	366.1	-55.6	-13.18			86.80
Otras Erogaciones	21.2	21.2	18.9	-2.3	-10.85			89.34
II.- Gasto de Capital	6,733.4	6,733.4	6,416.5	-316.9	-4.71			95.29
Inversión Financiera	6,733.4	6,733.4	6,416.5	-316.9	-4.71			95.29
IV.- Total del Gasto	7,537.6	7,537.6	7,159.3	-378.3	-5.02			94.98

Fuente: Subdirección General de Administración

Gasto Corriente

El presupuesto aprobado por mil 985.0 millones de pesos fue modificado a mil 984.9 millones de pesos en cumplimiento de las disposiciones de austeridad para reducir 10.0 por ciento a la partida de honorarios, emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

El gasto por 742.8 millones de pesos fue 7.63 por ciento menor respecto al presupuesto anual modificado. La variación del ejercicio por 61.4 millones de pesos integra ahorros equivalentes al 2 por ciento del presupuesto, así como recursos reprogramados para ser ejercidos hacia el segundo semestre que representaron el 5.63 por ciento, sin afectar las metas institucionales del otorgamiento de crédito (acción 4.2.2 del PTr¹¹).

Gasto de Capital

Inversión Financiera

El monto ejercido por 6,416.5 millones de pesos corresponde al financiamiento erogado en el programa Otorgamiento de Crédito a Trabajadores en Activo, lo que representó un cumplimiento de 95.3 por ciento de la meta contemplada al primer semestre del programa.

¹¹ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Gasto por Programa Presupuestario

Gasto Público por Programa Presupuestario enero-junio 2015

(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 en activo	716.7	716.7	657.3	0.0	0.0	716.7	657.3	-59.4	-8.29%		
002	M001	Actividades de apoyo administrativo	55.4	55.4	54.0	0.0	0.0	55.4	54.0	-1.4	-2.53%		
001	O001	Actividades de apoyo a la Función Pública y buen Gobierno	14.3	14.3	13.7	0.0	0.0	14.3	13.7	-0.6	-4.20%		
009	R002	Fideicomiso de inversion y administracion de Primas de antigüedad	1.9	1.9	1.9	0.0	0.0	1.9	1.9	0.0	0.00%		
009	R003	Fideicomiso de administracion e inversión para Pensiones	15.9	15.9	15.9	0.0	0.0	15.9	15.9	0.0	0.00%		
Total			804.2	804.2	742.8	0.0	0.0	804.2	742.8	-61.4	-7.63%		
Total programa presupuestario "E" (Prestación de servicios públicos)			716.7	716.7	657.3	0.0	0.0	716.7	657.3	-59.4	-8.29%		
% TPP** "E" vs Total			89.1	89.1	88.5	0.0	0.0	89.1	88.5	-0.6	-0.71%		

Fuente: Subdirección General de Administración

Los recursos presupuestarios se ejercen prioritariamente en el programa E009 Otorgamiento de Crédito a Trabajadores en Activo, que durante el primer semestre representaron el 88.5 por ciento de lo erogado, en tanto que los programas de apoyo administrativo, y de actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno representaron el 9.10 por ciento de lo realizado.

Indicadores del Desempeño

Matriz de Indicadores para Resultados MIR

Indicadores de Desempeño por Programa Presupuestario enero-junio 2015

Programa presupuestario (Pp) y Clave	Indicador			Unidad de medida	Meta				Semáforo
	Tipo	Nombre	Definición		Frecuencia de medición	2015		Porcentaje de avance	
						Planeada	Realizada		
NO Seleccionados en el PEF									
Fin	Absoluto	Personas beneficiadas	Avance mensual de personas beneficiadas	Persona	Anual	1,691,598.0	1,822,552.0	107.74%	108%
Proposito	Absoluto	Trabajadores que ejercen crédito	Todos los trabajadores formales mayores de 18 años, afiliados a algún sistema de seguridad social oficial e incorporado al Instituto FONACOT son candidatos a ser sujetos de crédito.	Trabajador	Anual	433,743.0	467,321.0	107.74%	
Componente	Absoluto	Importe créditos ejercidos	Importe de crédito otorgado a trabajadores para mejorar su calidad de vida y la de sus familias mediante la adquisición de bienes de consumo duraderos.	Millones de pesos	Anual	5,525.0	6,461.8	116.96%	108%
Actividad	Absoluto	Nuevos trabajadores registrados	Registro de nuevos trabajadores	Trabajador	Anual	130,123.0	134,469.0	103.34%	117%
									103%

Fuente: Subdirección General de Administración

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Al cierre del primer semestre de 2015, 467,321 trabajadores ejercieron créditos por 6,461.8 millones de pesos, lo que representó un cumplimiento de 117 por ciento de la meta, beneficiando a más de 1.8 millones de personas, que incluye a los trabajadores y sus familias.

Fin (Personas beneficiadas por el crédito FONACOT)

Al cierre de junio de 2015 se superó la meta de personas beneficiadas en un 7.7 por ciento.

Propósito (Trabajadores que ejercen crédito)

Como resultado de las estrategias comerciales definidas para alcanzar los objetivos de colocación de crédito a nivel nacional, 467 mil 321 trabajadores ejercieron crédito, lo que representó el 107.7 por ciento de la meta establecida.

Componente (Importe créditos ejercidos)

Durante el primer semestre de 2015, el Instituto colocó seis mil 461.8 millones de pesos a trabajadores formales, superando la meta de cinco mil 525 millones de pesos en un 17 por ciento.

Actividad (Nuevos trabajadores registrados)

Durante el primer semestre de 2015 se registraron 134,469 trabajadores nuevos, lo que representó un avance del 103.3 por ciento de la meta.

4.3 Fuentes de Financiamiento

Al entrar en vigor la Reforma Financiera en el mes de enero de 2014 y modificarse el Artículo 9° de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se elimina la obligación de generar un endeudamiento neto igual a cero al cierre de cada ejercicio fiscal, situación que permitió al Instituto ampliar las posibilidades de financiarse con mayor flexibilidad, de acuerdo a la estrategia financiera, además de obtener mejores condiciones en la contratación de deuda y aprovechar las oportunidades del mercado financiero; de esta manera se logra contar con la liquidez suficiente para cubrir los planes de colocación de crédito establecidos por el Instituto. (Acciones 4.1.1 y 4.2.1 PTr¹²).

De acuerdo a lo anterior, la administración del Instituto realizó las Gestiones ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para obtener la Toma de Nota del Programa Anual de Financiamiento 2015 (PAF), que comprende la contratación de deuda hasta por un monto de 5 mil 500 millones de pesos con amortizaciones hasta por un monto de 3 mil millones de pesos, para obtener como máximo un endeudamiento neto al cierre del año de 2 mil 500 millones de pesos.

En el primer semestre de 2015, el Instituto mantuvo un Programa Dual de Certificados Bursátiles Quirografarios por 10 mil millones de pesos para emitir en el mercado de deuda certificados bursátiles (Cebures), adicionalmente la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) autorizó al Instituto como emisor recurrente ante el mercado de deuda, lo que actualmente permite agilizar los trámites requeridos ante las autoridades correspondientes para las nuevas emisiones. (acción 4.1.1 del PTr¹³).

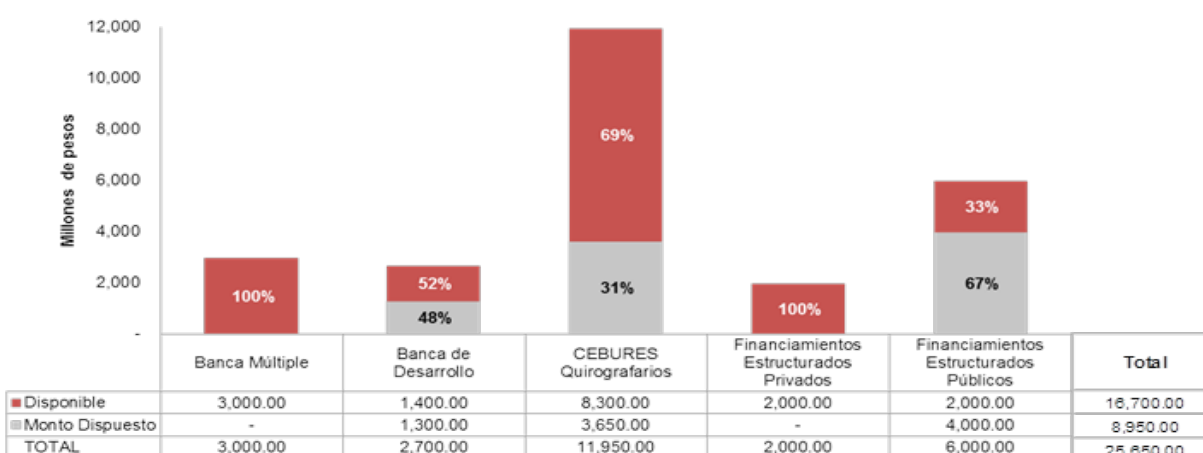
¹² Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

¹³ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Con el propósito de mantener diversificadas sus fuentes de financiamiento (acción 4.1.1 del PTr¹⁴) el Instituto contrató el 30 de junio de 2015 una línea de crédito en cuenta corriente con Banco Interacciones por un monto de mil millones de pesos con una vigencia de 3 años, **logrando al cierre del primer semestre de 2015, un incremento en las fuentes de financiamiento autorizadas por 25 mil 650 millones de pesos, lo que representa un incremento del 31.5 por ciento de líneas disponibles con relación al primer semestre de 2014**, acción que permite mantener una amplia diversificación para obtener mejores costos financieros y atender la demanda crediticia esperada.

**Líneas de Financiamiento al 30 de junio 2015
(Millones de pesos)**



Fuente: Subdirección General de Finanzas

La diversificación de las fuentes de financiamiento (acción 4.1.1 del PTr¹⁵) de acuerdo con las estrategias implementadas, le han permitido al Instituto adaptarse a las condiciones actuales del mercado financiero, obteniendo los recursos necesarios para financiar la colocación de créditos. Al cierre del primer semestre del 2015 se tenían las siguientes líneas contratadas: i) la emisión de Cebures quirografarios de corto plazo por mil 950 millones de pesos con clave de pizarra FNCOT 13, ii) la emisión de Cebures quirografarios de largo plazo por mil 700 millones de pesos con clave de pizarra FNCOT 14, iii) la línea de crédito quirografaria con Nacional Financiera dispuesta por mil 300 millones de pesos; y iv) la emisión de Cebures Fiduciarios de largo plazo con clave de pizarra IFCOTCB 13, más las cesiones adicionales de cartera y remanentes de efectivo que permite el fideicomiso durante los primeros 36 meses. **El costo financiero promedio ponderado en el primer semestre de 2015 es del 4.32 por ciento, que representa 0.18 puntos porcentuales por debajo del primer semestre de 2014** (acción 4.2.1 del PTr¹⁶).

¹⁴ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

¹⁵ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de trabajo 2014-2018.

¹⁶ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de trabajo 2014-2018.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

**Financiamiento enero-junio 2015
(Millones de pesos)**

Mecanismo	1S 2015	
	Monto promedio dispuesto	Costo promedio ponderado
Deuda		
Cebures Quirografarios Corto Plazo	1,950.00	5.17
Cebures Quirografarios Largo Plazo	1,700.00	4.39
Créditos Bancarios Largo Plazo	1,300.00	4.89
Subtotal Deuda Instituto	4,950.00	4.83
Financiamientos Estructurados		
Cebures Estructurados Largo Plazo	4,000.00	3.68
Subtotal financiamientos estructurados	4,000.00	3.68
Total Financiamiento	8,950.00	4.32

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 Instrumentos Financieros Derivados como coberturas sobre tasa de interés (swap) a tasa fija, como se detalla a continuación (acción 4.2.1 del PTr¹⁷):

**Integración de Operaciones con Instrumentos Financieros Vigentes
(Millones de pesos)**

Contraparte	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Monto	Parte activa	Parte pasiva	Cobertura de Crédito o Emisión
Monex	05-jul-13	08-abr-16	1,950	TIIE 28	4.97%	FNCOT 13
Bancomer	06-nov-14	07-sep-17	1,700	TIIE 28	4.30%	FNCOT 14
Banamex	08-dic-14	24-Nov-17	1,300	TIIE 28 DIAS	4.67%	NAFIN

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Financiamientos Estructurados

Una de las principales fuentes de financiamiento, es la emisión de Certificados Bursátiles Fiduciarios (CBF'S) con clave de pizarra IFCOTCB 13, que además de los cuatro mil millones de pesos como colocación inicial, el fideicomiso permite realizar revolvencias mediante cesiones adicionales de cartera y remanentes, los primeros 36 meses de vigencia de la Emisión.

En el primer semestre del 2015, se han llevado a cabo tres cesiones adicionales de cartera por mil 382 millones de pesos, generando un flujo de recursos por mil 054 millones de pesos, con un nivel de aforo promedio implícito de 31.1 por ciento de acuerdo con las condiciones establecidas en el suplemento y fideicomiso de la emisión.

¹⁷ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de trabajo 2014-2018.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Además la emisión de CBF'S 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) por 954 millones de pesos, una vez que se han cubierto las reservas y los gastos del período.

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, mecanismo que ha generado retiros de cartera por 227 millones de pesos durante el primer semestre. Estos movimientos no afectaron el patrimonio del fideicomiso, ya que dicha cartera no es considerada para el cálculo del aforo.

Al 30 junio del 2015, las emisiones estructuradas vigentes, guardan el siguiente estatus:

Emisiones Fiduciarias Vigentes al 30 de junio de 2015 (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	TIE28 + 0.38%	4,000	7,514	2,672	4,000

Fuente: Subdirección General de Finanzas

El financiamiento estructurado en este periodo representa ingresos totales al Instituto por dos mil 007 millones de pesos, a un costo promedio ponderado de 3.68 por ciento, que representa una disminución en el costo financiero de 0.72 puntos porcentuales con respecto al mismo período de 2014. (Acción 4.2.1 del PTr¹⁸)

4.4 Tesorería

Inversiones de 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 Diario Oficial de la Federación (DOF) el 1 de marzo de 2006 y el 6 de agosto del 2010.

Por otra parte, con el objetivo de reforzar la toma de decisiones y definir estrategias, el Instituto cuenta con el Comité Interno de Inversiones, mismo que sesiona mensualmente con la intención de establecer mecanismos que sirvan de base a las políticas de inversión de los recursos financieros y a su vez conjuntar los lineamientos aplicables. En el mes de junio de 2015 se realizó la Vigésima Tercera Sesión Ordinaria.

¹⁸ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de trabajo 2014-2018.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Dentro de este marco y apegados 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; por lo que se establecieron los siguientes criterios para la evaluación:

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

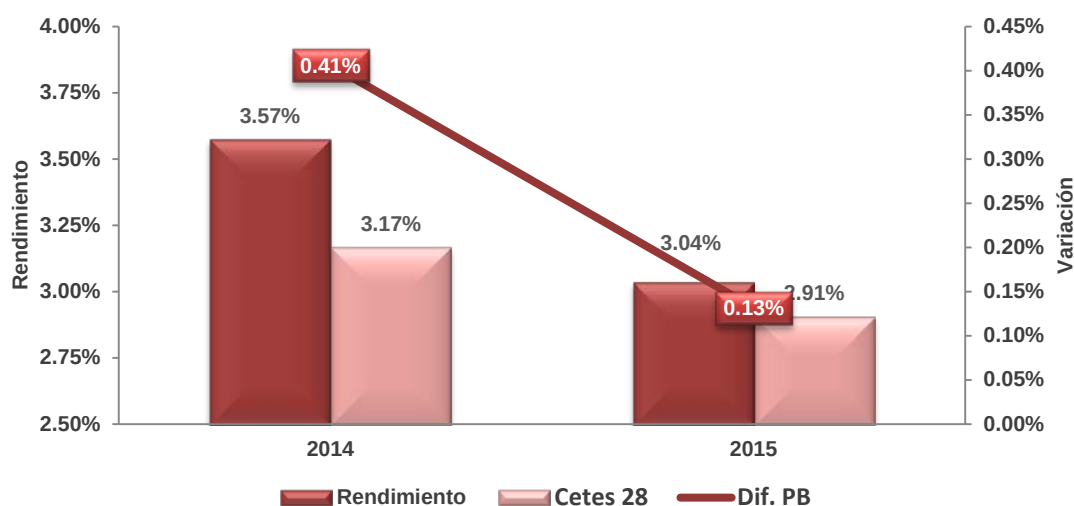
Una vez seleccionados los fondos que cumplan con los criterios de elegibilidad, se evalúan las siguientes variables de acuerdo con ciertos parámetros:

- Rendimientos.
- Consistencia.
- Comisión.

Con base en los resultados obtenidos de la evaluación, se debe dar conocimiento al Comité Interno de Inversiones y obtener el visto bueno por el Presidente del mismo. Las inversiones se realizarán en igual proporción en los dos mejores fondos con riesgo hasta AAA/2 y los dos mejores fondos AAA/3, con los que el Instituto tenga un contrato vigente de intermediación bursátil. Con este proceso se da transparencia en la selección de fondos, debido a que considera a todos los participantes del mercado.

Las inversiones del Instituto en el ejercicio 2015 generaron rendimientos por 17.6 millones de pesos, mediante un capital promedio de inversión de mil 154 millones de pesos, mismo que generó un rendimiento equivalente a una tasa de interés promedio anual de CETES 28 días más 13 puntos base (3.04 por ciento).

Comparación de Rendimiento de Inversiones Vs. Tasa Objetivo (CETES 28)



Fuentes: Subdirección General de Finanzas & Banco de México.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Es importante mencionar que los mecanismos implementados para realizar las inversiones así como para mantener una caja en niveles óptimos, han permitido desarrollar una continua adaptación ante las condiciones volátiles del mercado que se han presentado en algunas economías del mundo por la preocupación de los niveles de endeudamiento como es el caso de Grecia, por otra parte la creciente tensión entre Rusia y Ucrania, y la volatilidad mundial del precio de los commodities, principalmente el del petróleo.

No obstante dichas condiciones adversas han sido manejadas con éxito, ya que **durante el ejercicio 2015 el Instituto ha logrado superar la tasa objetivo de CETES 28 en un 4.54 por ciento, cifra que muestra la estabilidad de las políticas establecidas.** (Acción 4.2.1 del PTr¹⁹).

Transferencias Bancarias

Se realizaron 416 mil 670 transferencias electrónicas para depósito en cuenta bancaria de los trabajadores por un monto de cinco mil 572.2 millones de pesos. Lo cual significó un **aumento del 33.2 por ciento en lo que respecta al número de transferencias realizadas y del 46.72 por ciento con respecto al importe en comparación con el primer semestre del 2014.** Los depósitos se realizaron en un plazo no mayor a dos días hábiles, cumpliendo así con el estándar de servicio.

Crédito en Efectivo (Millones de pesos)

Período	1er Semestre 2014		1er Semestre 2015	
	Créditos	Importe	Créditos	Importe
Total	312,791	3,797.7	416,670	5,572.2

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Otras Transferencias Electrónicas

Durante el primer semestre del 2014, para Crédito Educativo y Compuapoyo se utilizó el esquema de transferencias bancarias para el pago a distribuidores, por un importe de 1.78 millones de pesos. En 2015 se pagaron 0.5 millones de pesos por concepto de crédito educativo.

Pago a Distribuidores (Millones de pesos)

Período	1er semestre 2014	1er semestre 2015	Variación Porcentual
Total	1.78	0.50	-71.91%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

¹⁹ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de trabajo 2014-2018.

Tarjeta de Crédito

De acuerdo al esquema de compensación bancario para tarjetas FONACOT MasterCard, en el primer semestre del 2015 se pagaron 280 mil 038 autorizaciones por un importe total de 285.3 millones de pesos, lo que significa **una disminución del 51.72 por ciento en el número de autorizaciones y del 63.06 por ciento en importe con respecto al mismo período del 2014.**

Pago a PROSA (Millones de pesos)

Período	1er semestre 2014		1er semestre 2015	
	Autorizaciones	Importe	Autorizaciones	Importe
Total	579,998	772.3	280,038	285.3

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Reembolso a trabajadores por transferencia electrónica y órdenes de pago

Con la finalidad de agilizar la devolución de pagos en exceso del crédito FONACOT, generados principalmente por liquidaciones de crédito anticipadas, el Instituto amplió su capacidad operativa para realizar estas transacciones a través de los servicios que ofrece la banca. El proyecto de modernización se dividió en dos fases:

- I. Reembolsos por transferencia electrónica – implementado en 2014
- II. Reembolsos por órdenes de pago – implementado en 2015

La liberación de la opción de Reembolsos por Órdenes de Pago en el sistema de crédito Institucional permite:

- Realizar la provisión, captura y autorización de los reembolsos bajo la nueva funcionalidad. Aplica sólo para importes inferiores a 10 mil pesos (valor parametrizable).
- Generación e impresión de una Orden de Pago con la que el trabajador debe acudir a una sucursal del servicio bancario contratado (Banorte) a recuperar el recurso.
- La Orden de Pago tiene una vigencia de 45 días y no genera un costo adicional al trabajador ya que el Instituto absorberá el costo únicamente de aquellas órdenes de pago efectivamente pagadas.

5. Estructura Administrativa

5.1 Recursos Humanos

Registro y Refrendo de la Estructura Orgánica

Durante el primer semestre del 2015 se llevaron a cabo las gestiones necesarias ante las Secretarías de la Función Pública y de Hacienda y Crédito Público, para el refrendo de **la estructura organizacional con vigencia al 1 de enero de 2014, la cual se encuentra debidamente registrada y autorizada, asimismo en el ejercicio 2014 fue aprobada y registrada la**

reestructura organizacional del Instituto, por lo que para el ejercicio 2015 se están llevando a cabo las gestiones necesarias para obtener la reestructura del Órgano Interno de Control y proceder al refrendo de la estructura organizacional del Instituto con vigencia al 1 de enero de 2015. (acción 3.1.4, estrategia 3.1 del objetivo 3 del PTr20).

Información Actualizada de la Estructura Básica y no Básica

Dicha estructura organizacional contempla 183 plazas de estructura y mil 050 plazas operativas; está en proceso la autorización de 5 plazas de estructura y 2 operativas para el Órgano Interno de Control. Al respecto, la estructura del Instituto se ha sujetado a las Medidas para el Uso Eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos y las Acciones de Disciplina Presupuestaria en el Ejercicio del Gasto Público. En cumplimiento al Decreto, así como para la modernización de la Administración Pública Federal (APF), el Instituto llevó a cabo el diagnóstico de su estructura organizacional.

Relación de Personal de Base, Confianza y Honorarios

Al cierre del primer semestre se tuvo una ocupación de mil 217 plazas, 180 de estructura y mil 037 operativas. En este semestre se tuvo la contratación de 10 eventuales sindicalizados en promedio mensual, los cuales han realizado las coberturas de puestos del personal que se ausenta por más de 15 días con motivo de incapacidades por enfermedad general, riesgo de trabajo o maternidad, dando cumplimiento a lo establecido en las cláusulas 23 y 29 del Contrato Colectivo de Trabajo. Por lo que respecta a los prestadores de servicios contratados por el esquema de honorarios en servicios personales, se efectuaron 10 contrataciones bajo esta modalidad.

Servicio Social

Se continuó con el programa de servicio social encaminado a reforzar los procesos de crédito FONACOT. Al cierre de junio 2015 se tuvieron 49 prestadores de servicio social: 20 hombres y 29 mujeres.

Cultura Organizacional

La importancia de la Cultura Organizacional nos permite identificar el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, y determinar qué elementos están influyendo en la productividad y el desempeño de las actividades, asimismo, identificar cómo los altos mandos influyen en el comportamiento de las áreas. (acción 5.1.1. del PTr²¹).

Por lo anterior, se detallan las acciones respecto a la Cultura Organizacional que se tienen consideradas para el ejercicio 2015.

1. Dar continuidad al **Modelo de Cultura Centrado en el Ciudadano** a través de acciones de capacitación y elaboración de programas, enfocadas en los ejes estratégicos y líneas de acción de:

²⁰ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

²¹ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Liderazgo, Servicio, Enfoque a Resultados, Posicionamiento del Servidor Público y Desarrollo de Habilidades.

2. Dar cumplimiento a los requerimientos apegados al **Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2014 – 2018** y al **Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018 (PROIGUALDAD)** para promover las acciones necesarias para incorporar o en su caso reforzar una cultura antidiscriminatoria, libre de acoso y hostigamiento sexual.

3. Derivado de la necesidad de mejorar la percepción del personal e impulsar el desarrollo humano entre el personal que labora en el Instituto, se está llevando a cabo un “Diagnóstico sobre la situación actual que guarda el acoso laboral en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores”, para conocer la percepción actual del personal con respecto al riesgo del acoso laboral que se pueda presentar.

Programa de Capacitación

El Programa Anual de Capacitación 2015 tiene como principal finalidad sensibilizar al personal al cambio, así como fortalecer las competencias y valores que impactan en el trabajo en equipo, comunicación, equidad de género y liderazgo.

Para complementar el programa se reforzó la capacitación específica, considerando las necesidades de cada Dirección y los nuevos requerimientos establecidos en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (CUOEF).

Las líneas estratégicas del Programa Anual de Capacitación 2015 son:

- Atender las necesidades de mejora a partir de los resultados obtenidos en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional aplicado en el 2014. (acción 5.2.2. del PTr²²).
- Alineación al Modelo de Cultura Organizacional de Gobierno Centrado en el Ciudadano en los ejes de Servicio y Desarrollo de Habilidades.
- Reforzar los valores del Código de Conducta del Instituto, así como el Código de Ética de la APF.
- Impartir capacitación específica orientada a los requerimientos que solicita la CUOEF, entre otros.

Resultados del Programa de Capacitación al cierre del primer semestre de 2015

Se impartieron 15 cursos a mil 036 personas, que equivale a 14 mil 445 horas-hombre.

Los beneficios que se observaron en el personal, derivados de la Capacitación son:

²² Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

- Concientizar a los empleados de la necesidad de cambio, con la finalidad de lograr un trabajo colaborativo dentro de un grupo, saber manejar correctamente sus emociones para evitar conflictos, reconocer y aumentar su potencial, desarrollar habilidades de liderazgo y crear un ambiente laboral que incremente la participación y la productividad.
- Para el personal de mando se generaron Programas de Desarrollo Individual, a partir de la identificación de áreas de desarrollo referentes a competencias directivas y gerenciales, así como de desarrollo de habilidades y de management.
- Mejoras en el Desarrollo de competencias del personal que recibió capacitación específica lo que impactó positivamente en la productividad y mayor rentabilidad.

Programa de Becas

Se continúa con la formación profesional de los colaboradores del Instituto en diferentes áreas del conocimiento económico-administrativo, de acuerdo con la siguiente distribución:

Número de apoyos otorgados	Nivel de escolaridad
0	Especialidad
27	Licenciatura
4	Maestría
6	Titulación Directa

Fuente: Subdirección General de Administración

Por otra parte, se otorgaron 15 becas a través del programa de becas de excelencia para impulsar a los hijos de los trabajadores.

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 lo que, el 27 de noviembre de 2014 se concluyó la revisión contractual y salarial para el bienio 2015-2017, llegando a los siguientes acuerdos:

- Se estableció otorgar un incremento al salario tabular del 3.5 por ciento, más el incremento de un punto en cada rango de la prestación denominada Gratificación por Antigüedad con efectos a partir del 1 de enero de 2015.
- Modificación del texto de las cláusulas 5, 15, 20, 22, 27, 32, 39, 46, 49, 50, 51, 53, 57, 62, 64, 67, 75, 78, 79, 82, 86, 87 y 94.²³
- Establecer esquemas o programas como:
 - La apertura de las oficinas de atención al público en sábados, domingos y días festivos,
 - Programas para la integración, actualización y corrección de expedientes de centros de trabajo y de trabajadores.

²³ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de trabajo 2014-2018.

Programa de Productividad

Se llevaron a cabo las evaluaciones del desempeño del personal del Instituto a nivel nacional correspondientes a los cuatrimestres septiembre–diciembre 2014 y enero–abril 2015, conforme con la metodología registrada y autorizada por la SFP, considerando los resultados obtenidos en los tres componentes que integran el modelo: a) Evaluación por Competencias (360°); b) Eficiencia Operativa y c) Meta de Colocación. Con los resultados obtenidos se calculó el estímulo de Productividad de los dos primeros cuatrimestres del ejercicio.

El método de evaluación implementado permite realizar una evaluación **individual** del personal del Instituto creando así un incentivo para mejorar el desempeño e incrementar la productividad además de generar un espacio de comunicación entre el colaborador y su superior inmediato en el que se brinda y recibe retroalimentación de manera respetuosa y objetiva.

Adicionalmente, se actualizó el Método de Evaluación del Desempeño, el cual fue enviado a la Unidad de Política de Recursos Humanos de la APF de la SFP para su revisión y en su caso aprobación y registro.

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

El despacho Prieto, Ruiz de Velasco S.C. asignado por la SFP emitió los dictámenes de contribuciones locales para el Distrito Federal, Estado de México y Veracruz para el ejercicio 2014, con una opinión sin salvedades. Asimismo, se emitió por parte del auditor externo, el dictamen de seguridad social para el ejercicio 2014, con una opinión sin salvedades.

Es importante destacar que el Instituto está obligado conforme a las leyes locales del Estado de México y Veracruz, así como por la Ley del Seguro Social, a dictaminarse en estos impuestos y contribuciones con despacho independiente, el cual es asignado por la SFP.

5.2 Recursos Materiales

Patrimonio Inmobiliario, Obras y Servicios

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 30 de junio de 2015 el Instituto tiene registrados inmuebles propios, en arrendamiento o bajo la figura de comodato, como sigue:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Inmuebles del Instituto FONACOT

Inmuebles Propios	2014	2015
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	2014	2015
Edificio Oficinas Plaza de la República	1	1
Direcciones Regionales	4	4
Direcciones Estatales	23	22
Direcciones de Plaza	5	5
Oficinas de Representación	25	26
Almacén de bienes instrumentales y de consumo (Poniente 148)	1	1
Total	59	59
Locales en Comodato	2014	2015
Oficinas de Representación	22	22
Total	22	22

Fuente: Subdirección General de Administración

a) Arrendamiento de Inmuebles

En inmuebles arrendados, se cuenta con 22 mil 162 metros cuadrados para la operación de 58 sucursales y un almacén, de los cuales, se realizaron 33 renovaciones, en tanto que los restantes vencerán en el segundo semestre de 2015, en 2016 y 2017.

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 Diario Oficial de la Federación el 16 de enero de 2015, por la Secretaría de la Función Pública.

b) Adecuación de Inmuebles

Se realizó el servicio de mantenimiento del techo del comedor institucional, así como al espacio de bodegas en la terraza del inmueble de Insurgentes Sur.

Se reasignaron espacios en oficinas centrales y se reubicaron en el inmueble de Plaza de la República a las Áreas de la Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, la Oficina del Abogado General y las Subdirecciones Generales de Riesgos, Finanzas y Recuperación y Cartera.

Dentro del marco de actuación del Programa Institucional para la Apertura, Reubicación y Cierre de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones, que contempla la reubicación de 13 sucursales:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Acapulco, Ciudad Acuña, Ciudad Valles, Durango, Ensenada, Fresnillo, Gómez Palacios, León, Matamoros, Mexicali, Piedras Negras, Tlalnepantla y Tijuana, se realizaron los trabajos de adecuación, previendo el término de los mismos en el mes de julio (acción 1.2.3 del PTr²⁴).

Se abrió la Representación de Ixtapa Zihuatanejo, la cual ya se encuentra en operación desde el pasado 1 de junio de 2015.

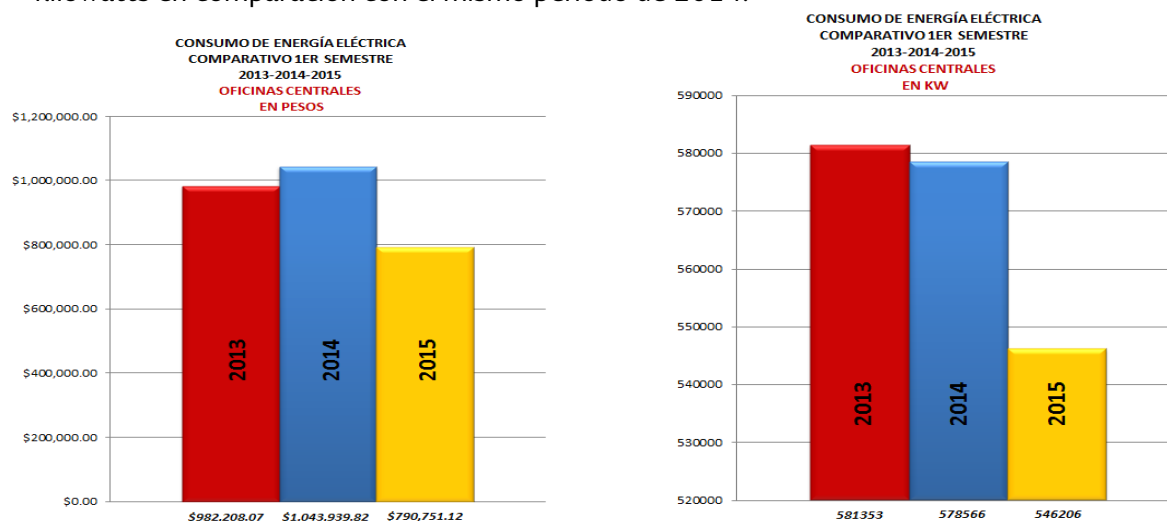
Se realizó la **adecuación e instalación eléctrica y canalización de nodos de voz y datos** en todas las Direcciones Estatales, Representaciones, Sucursales, en Plaza de la República y oficinas centrales para la puesta en operación de las Unidades de Trámite y Servicio (UTYS). Lo anterior en 84 sitios; 131 instalaciones eléctricas, y 93 canalizaciones de nodos de voz y datos.

c) Ahorro de Energía

Derivado de las recomendaciones emitidas en el Diagnóstico Integral de Eficiencia Energética de Oficinas Centrales, se aplicaron como Medidas de Uso Eficiente de la Energía, las acciones siguientes:

- Sustitución de lámparas incandescentes por lámparas ahorradoras de energía.
- Promoción del ahorro de energía con mensajes alusivos al tema.

Aunque se incrementó la plantilla de personal de oficinas centrales del Instituto, hubo un ahorro significativo en el consumo de energía eléctrica, ya que del 1 de enero al 30 de junio de 2015, se reflejó un consumo de 546,206 kilowatts, lo que se traduce en una disminución de 32,360 kilowatts en comparación con el mismo periodo de 2014.



- Se presentó al Comité Interno de Energía el Reporte de las actividades realizadas y resultados con la finalidad de llevar un control de las acciones para el uso eficiente de la energía.

²⁴ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de trabajo 2014-2018.

Procesos de Adquisiciones y Servicios

Durante el primer semestre **se realizaron 110 contrataciones en sus distintas modalidades** de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa por montos de actuación o, por artículo 41 de la Ley, conforme a lo siguiente:

a) Licitaciones Públicas

Se formalizaron ocho contratos, adjudicándose recursos por la cantidad de 29.2 millones de pesos, para la contratación de:

- Seguro colectivo de gastos médicos mayores para el personal;
- Servicio de seguro de vida grupo para el personal;
- Seguro de responsabilidad patrimonial, seguro de responsabilidad civil y fraude de empleados;
- Servicios integrales de comedor, cafetería y atención a eventos especiales;
- Adquisición, suministro y entrega en sitio de artículos de papelería y de escritorio administrados a través de redes electrónicas;
- Servicio de aseguramiento de bienes patrimoniales (inmuebles y contenidos) y
- Servicio de suministro de combustibles, aditivos y lubricantes a través de tarjetas magnéticas inteligentes recargables con chip 047 para el Instituto.

b) Invitaciones a Cuando Menos Tres Personas

Quedaron formalizados dos contratos con un monto involucrado de 2.9 millones de pesos, para:

- Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a la subestación eléctrica, plantas de emergencia, tableros eléctricos, sistema hidroneumático, sistema contra incendios y equipos de aire acondicionado; y
- Servicios de tarjetas y/o membresías médicas.

c) Adjudicaciones Directas por montos de actuación

Contrataciones entre dependencias o entidades de la APF: diez contratos con dependencias o entidades de la APF con fundamento en el Artículo 1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), por un importe de 26.9 millones de pesos, que corresponden a:

- Contrataciones de Servicio de Mensajería en las Direcciones Estatales de Querétaro; Tepic; Chihuahua; León; Hermosillo; Guadalajara y la Representación de Zacatecas.
- Servicio de generación de planes de desarrollo individual (PDI) para toda la estructura de mando.

Contrataciones por monto de actuación conforme con el artículo 42 de la LAASSP: La suma de las operaciones que se realizaron durante el primer semestre (enero-junio) de 2015, al amparo del Artículo 42 de la LAASSP, fue por un monto de 17.1 millones de pesos, los cuales corresponden a 48 contrataciones, principalmente con empresas catalogadas como PYME.

d) Contrataciones con fundamento en al artículo 41 de la LAASSP que no requieren dictamen del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. Se formalizaron tres contratos, por un monto de 77.5 millones de pesos:

- Servicios para la realización de cuatro eventos denominados ferias FONACOT 2015;
- Servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al parque vehicular del Instituto; y
- Servicio de vales de despensa a través de tarjetas electrónicas.

e) Contrataciones con fundamento en al artículo 41 de la LAASSP que requieren ser autorizadas por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios. Durante el primer semestre 2015 se formalizaron 39 contrataciones.

- Servicio de espacios para la difusión de la campaña publicitaria “Créditos con Descuento Vía Nómina”, que incluye medios electrónicos (radio), impresos, digitales y complementarios;
- Servicio de conexión a internet vía banda ancha móvil;
- Servicios Integrales de Unidades de Trámites y Servicios (UTYS);
- Servicios de capacitación para el personal del Instituto a través de la impartición de cursos del programa denominado Desarrollo Organizacional - Fortalecimiento Institucional;
- Servicios para dar continuidad, administración, mantenimiento y soporte al GRP-SAP del Instituto, así como la implementación de la herramienta Successfactors de SAP;
- Servicios profesionales para la prestación de servicios legales en materia penal, y
- Servicio integral de administración para la actualización de la arquitectura de cómputo de los sistemas sustantivos.

f) Contratos Plurianuales

De los contratos antes desglosados, se encuentran cuatro contrataciones plurianuales conforme a lo siguiente:

- Sistema de alarma sísmica satelital incluyendo el suministro de los dispositivos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio;
- Servicios Integrales de Unidades de Trámites y Servicios (UTYS);
- Servicios profesionales para la prestación de servicios legales en materia penal; y
- Servicio integral administrado para la actualización de la arquitectura de cómputo.

g) Contrataciones Consolidadas

Dadas las particularidades de cada proceso, en cumplimiento con lo establecido en la normatividad aplicable y con la finalidad de obtener las mejores condiciones económicas para el Instituto, se participó en cuatro procedimientos de contratación consolidada por licitación pública para:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

- Servicios integrales de comedor, cafetería y atención a eventos especiales;
- Adquisición, suministro y entrega en sitio de artículos de papelería y de escritorio administrados a través de redes electrónicas;
- Servicio de aseguramiento de bienes patrimoniales (inmuebles y contenidos) y
- Servicio de suministro de combustibles, aditivos y lubricantes a través de tarjetas magnéticas inteligentes recargables con chip 047 para el Instituto.

h) Contratos

Derivado de los distintos procesos de contratación referidos, durante el primer semestre (enero-junio) 2015 se celebraron 76 contratos y 34 pedidos con diversos proveedores y prestadores de servicios.

PROCEDIMIENTO	2015		2014	
	Contratos	*Monto	Contratos	*Monto
ART. 1 de la LAASSP	10	26.9	1	3.0
Licitación Pública	8	29.2	20	446.7
Invitación a cuando menos Tres Personas	2	2.9	4	6.0
Adjudicación Directa Art. 42 de LAASSP	48	17.1	67	20.8
Adjudicación Directa Art. 41 Fracciones I y III de LAASSP	39	923.0	31	61.4
Adjudicación Directa Art. 41 Fracciones VII y XX de LAASSP	3	77.5	1	0.7
TOTAL	110	1,076.6	124	538.6

*Monto en millones de pesos. Fuente: Subdirección General de Administración

Servicios Generales

Levantamiento de Inventario Físico de Bienes Muebles Propiedad del Instituto

Para dar cumplimiento a la norma aplicable en materia de inventarios, se han llevado a cabo levantamientos físicos del inventario de bienes muebles propiedad del Instituto de forma aleatoria y se realizó la conciliación de resultados contra los registros contables en el mes de mayo, la cual concluyó con los siguientes resultados.

Número de Bienes	Millones de pesos
17,598	137.3

Fuente: Subdirección General de Administración

El parque vehicular propiedad del Instituto no sufrió variación con respecto al primer semestre del año 2014. Cabe señalar, que en el mes de julio de 2015 se llevará a cabo el fallo de la enajenación de 39 unidades del parque vehicular, cuya baja se verá reflejada en el segundo semestre del año.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

El Programa Anual de Disposición Final de Bienes para el Ejercicio 2015 consideró los siguientes bienes para baja:

Tipo de Bien	Unidad	Cantidad	Calendarización				Disposición Final	Determinación del valor	Ingresos Emitidos
			1er Trim	2do Trim	3er Trim	4to Trim			
Mobiliario y de Equipo de Administración	Pieza	624	624				Venta	Avalúo	11,082.80
Equipo de Computo	Pieza	160	150				Venta	Avalúo	6,290.00
Vehículos	Unidad	39		39			Venta	Guía EBC	2,019,791.38
Subtotal									2,037,164.18
Papel Revoltura (1)	Toneladas	5	5				Donación	Donación	-
Gran Total									2,037,164.18

Fuente: Subdirección General de Administración

Tipo de bien	Cantidad Donada	Tipo de disposición Final
Papel revoltura	5.06 toneladas	Donación

Fuente: Subdirección General de Administración

Se llevó a cabo la donación de papel revoltura a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (CONALITEG).

Archivo

El 2 de enero de 2015, se emitió el documento que contiene la ubicación, descripción y los datos generales de contacto de los servidores públicos responsables de la guarda y custodia de la información, denominado Guía Simple de Archivo, en apego a lo establecido en el artículo 19 fracción IV de la Ley Federal de Archivo, con base en la información proporcionada por los Responsables de Archivo de Trámite de las diferentes unidades que conforman el Instituto.

En relación con el compromiso adquirido en las **Bases de Colaboración del Programa Gobierno Cercano y Moderno**, fueron constituidas subseries apegadas a procesos y entregables derivados de dichos procesos, creando así las condiciones para implementar una clasificación expedita y funcional, sustituyendo el sistema de codificación por actividades.

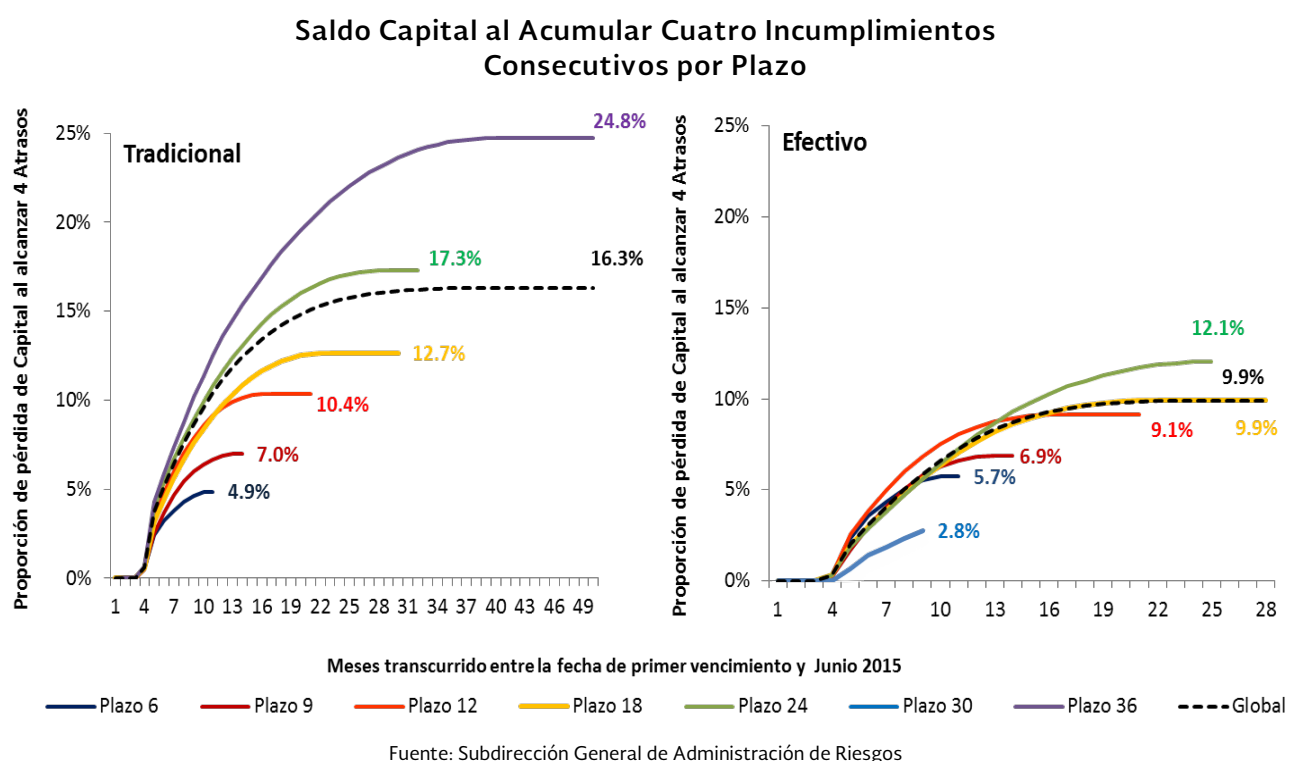
Respecto del porcentaje de archivo de concentración liberado, se implementó la segunda etapa del programa de depuración 2015, por lo que de febrero a junio, se liberaron más de novecientos metros lineales, lo que arroja la posibilidad de eficientar los espacios de trabajo y mejorar las condiciones ambientales, sanitarias, de protección civil y seguridad en la información, posibilitando una clasificación ordenada y efectiva de los expedientes que aún permanecen en las localidades.

6. Administración de Riesgos

6.1 Avances en la Supervisión y Control del Riesgo Discrecional

a) Análisis de Cosechas

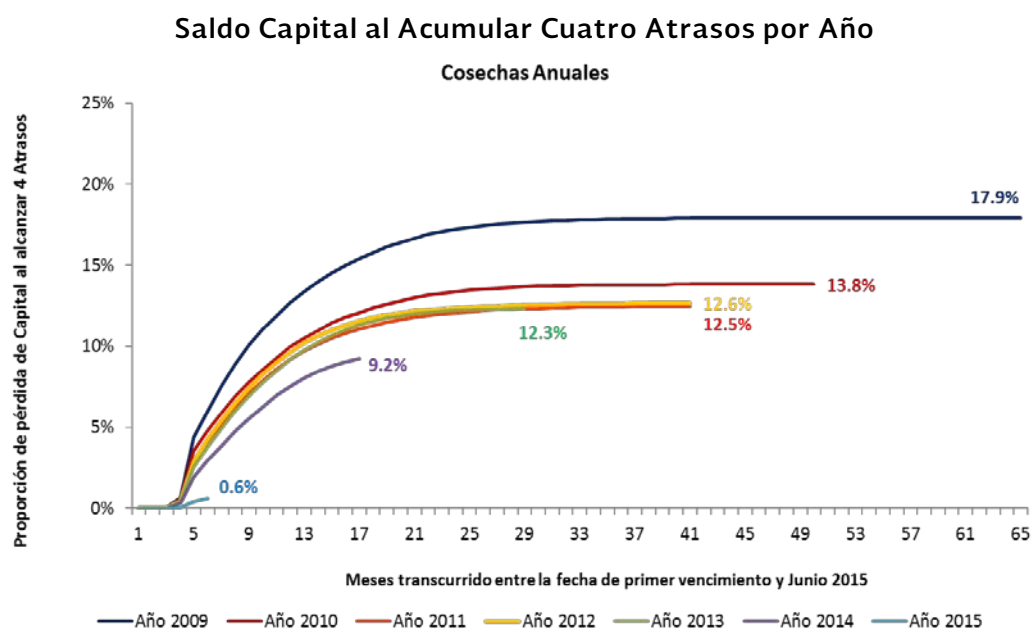
El análisis de cosechas describe el porcentaje de la cartera en saldo o número de créditos con incumplimiento²⁵, para determinada característica de la población. Al cierre de junio 2015 las cosechas generales en saldo, por el plazo del crédito y producto, se presentan con información a partir de mayo de 2009.



Se observa que los plazos más largos obtienen mayores pérdidas de capital, ya que la probabilidad de que un acreditado cambie de empleo es más alta. En términos globales, el crédito en efectivo presenta menor deterioro en la cartera con una pérdida de capital de 9.9 por ciento. Cabe resaltar que para el plazo de 6 meses, el crédito en efectivo presenta una mayor pérdida de capital derivado de que el 95 por ciento de la colocación se encuentra en este producto y existe una concentración de créditos en mora en este plazo por la evaluación que realiza el semáforo de riesgos, es decir, entre mayor riesgo de incumplimiento represente, menor es el plazo de crédito que se otorga. En cuanto a la cosecha del producto a 30 meses se espera se encuentre en los mismos niveles del crédito a 24 meses o incluso por debajo.

²⁵ Entendiéndose como incumplimiento cuando se alcancen los primeros cuatro atrasos.

Para determinar si los criterios de originación que ha optado el Instituto han mejorado a lo largo del tiempo, se calcula la proporción de pérdida de capital por año. Al cierre del primer semestre las pérdidas de capital del 2014 se encuentran en 9.2 por ciento que en comparación con el mismo periodo de maduración están por debajo de los años anteriores. También se aprecia en la gráfica que al cierre de junio el nivel de pérdida se encuentra en .6 por ciento.

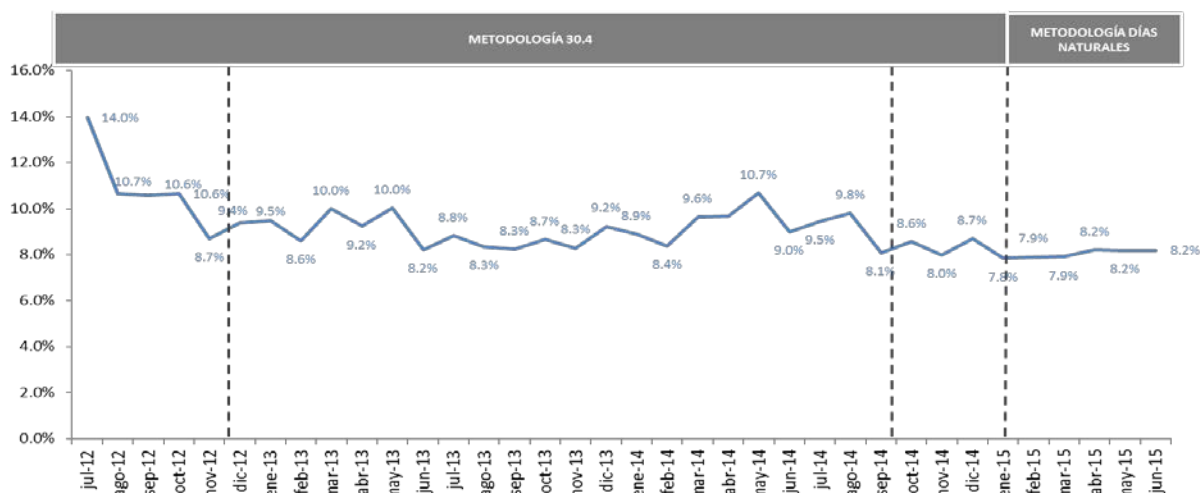


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

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

En el mes de enero de 2015, se finalizaron los cambios en la metodología para el cálculo de calificación de cartera derivados de la publicación de las Disposiciones de Carácter General para los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (CUOEF). Los principales cambios se realizaron en el cálculo de atraso y monto exigible, los cuales implicaron una disminución en el porcentaje de pérdida esperada y no una mejora en el deterioro de la cartera.

Evolución Mensual de la Pérdida Esperada de la Cartera Total



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

c) Mapa de Riesgos

Con la finalidad de identificar los riesgos asociados a la operación del Instituto, los cuales se derivan del Programa de Trabajo 2014-2018, se da seguimiento a las actividades que cada área se comprometió a realizar para solventarlos y mitigarlos. El avance global del año 2014 de las actividades realizadas para cada uno de los riesgos identificados fue superior al 75 por ciento.

ID. RIESGO	RIESGO	III. VALORACIÓN DE RIESGOS VS. CONTROLES		AVANCE GLOBAL
		Valoración Final		
		GRADO DE IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	
2014_1	Colocación de créditos limitada	6	3	100%
2014_2	Recuperación de los créditos de manera insuficiente	6	2	75%
2014_3	Capacidad de la infraestructura limitada	6	5	77%
2014_4	Calidad en el servicio a los trabajadores	6	4	85%
2014_5	Liquidez del Instituto insuficiente	5	1	92%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Durante el primer semestre del 2015 se identificaron los riesgos para el año en curso, en los que se incluye la migración del sistema de crédito y los pasivos laborales no fondeados, con el fin de contar con una sana administración y una mejor infraestructura tecnológica.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

ID. RIESGO	RIESGO	III. VALORACIÓN DE RIESGOS VS. CONTROLES	
		Valoración Final	
		GRADO DE IMPACTO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA
2015_1	Colocación de créditos limitada	5	3
2015_2	Recuperación de los créditos de manera insuficiente	7	5
2015_3	Inadecuado diseño de infraestructura y migración del sistema	6	4
2015_4	Calidad en el servicio a los trabajadores	5	2
2015_5	Liquidez del Instituto insuficiente	7	2
2015_6	Pasivos laborales no fondeados	3	2

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

d) Generación de Indicadores por Oficina

Derivado de los cambios realizados en las variables de atraso y monto exigible, fue necesario también efectuar actualizaciones en los indicadores de riesgo que se generan para el seguimiento de las representaciones tanto a nivel regional como nacional.

Los indicadores actualizados son la pérdida esperada, el índice de morosidad y el índice de castigos, con el fin de que se tenga un adecuado conocimiento del comportamiento de la cartera originada y de dar cumplimiento a lo que la normatividad vigente establece.

PÉRDIDA ESPERADA

REGIONAL	SUCURSAL	SALDO JUN15 (MDP)	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
CENTRO		1,393.6	6.9%	7.2%	6.9%	7.0%	7.1%	7.1%
METROPOLITANA		2,423.3	7.5%	7.6%	7.6%	7.9%	7.9%	7.9%
NORTE		3,478.9	8.4%	8.5%	8.5%	8.8%	8.7%	8.6%
OCCIDENTE		2,397.9	7.6%	7.9%	7.8%	7.8%	7.7%	7.8%
NORESTE		2,963.7	8.2%	8.4%	8.4%	8.7%	8.7%	8.8%
SURESTE		1,788.5	7.6%	8.0%	8.0%	8.1%	8.0%	8.2%
GLOBAL		14,445.9	7.8%	8.1%	8.0%	8.2%	8.2%	8.2%

IMOR

REGIONAL	SUCURSAL	SALDO JUN15 (MDP)	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
CENTRO		1,393.6	4.6%	5.6%	4.3%	5.0%	4.7%	4.3%
METROPOLITANA		2,423.3	4.7%	5.4%	4.7%	5.7%	5.1%	4.9%
NORTE		3,478.9	4.8%	5.9%	5.3%	6.2%	5.5%	4.7%
OCCIDENTE		2,397.9	4.5%	5.3%	4.5%	5.0%	4.4%	4.3%
NORESTE		2,963.7	4.7%	5.9%	4.9%	5.9%	5.9%	5.7%
SURESTE		1,788.5	4.6%	5.8%	4.9%	5.5%	4.9%	4.8%
GLOBAL		14,445.9	4.7%	5.7%	4.8%	5.7%	5.2%	4.9%

PROPORCIÓN DE CASTIGOS (saldo)

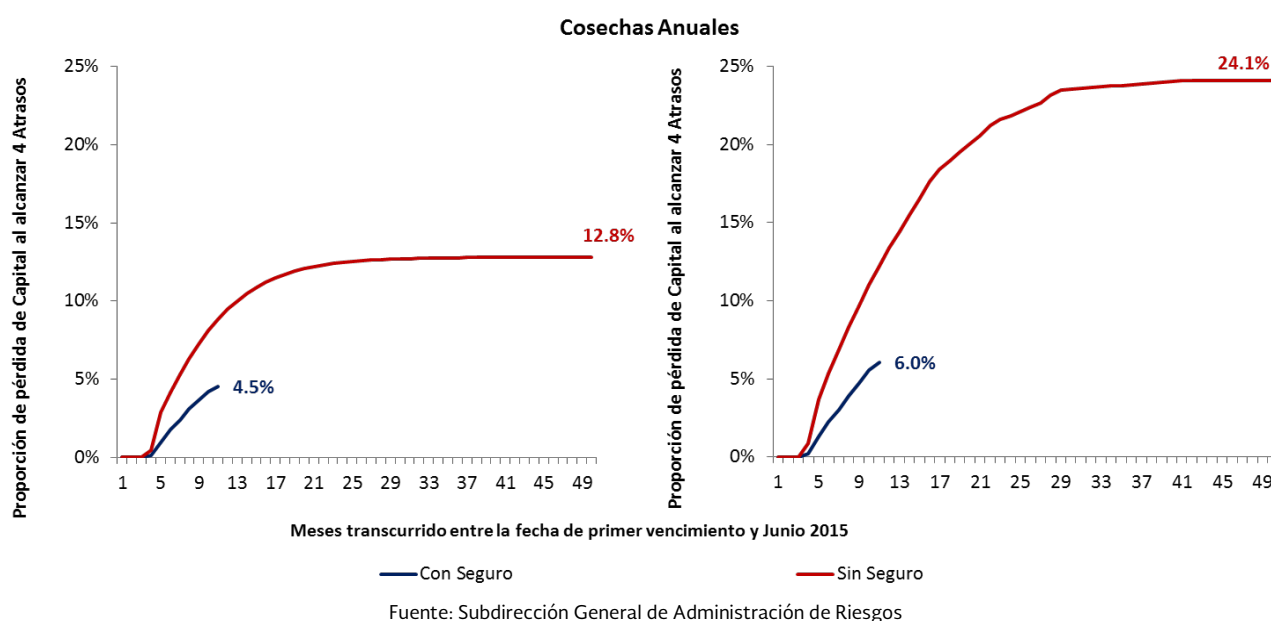
REGIONAL	SUCURSAL	SALDO JUN15 (MDP)	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
CENTRO		1,393.6	0.4%	0.3%	0.6%	0.7%	0.6%	0.5%
METROPOLITANA		2,423.3	0.4%	0.4%	0.6%	0.8%	0.8%	0.6%
NORTE		3,478.9	0.5%	0.4%	0.6%	0.8%	0.9%	0.8%
OCCIDENTE		2,397.9	0.5%	0.4%	0.6%	0.8%	0.6%	0.5%
NORESTE		2,963.7	0.5%	0.4%	0.7%	0.8%	0.7%	0.6%
SURESTE		1,788.5	0.4%	0.4%	0.6%	0.7%	0.6%	0.6%
GLOBAL		14,445.9	0.5%	0.4%	0.6%	0.8%	0.7%	0.6%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Se puede observar que las regionales norte y noreste son las que presentaron niveles superiores a la media nacional en el primer semestre en los tres indicadores comentados previamente.

e) Desempeño de los beneficios del seguro de Crédito FONACOT

A partir de marzo del 2015 se comenzó a realizar un análisis mensual de cosechas de la cartera originada con seguro, así como de la cartera sin seguro, con el fin de identificar las disminuciones de la exposición al riesgo y los costos asociados a la cartera.



La pérdida de saldo de los créditos con seguro se encuentra por debajo de aquellos créditos que no lo tienen. En la parte de cosechas de créditos a los 11 meses presentan una pérdida menor y se espera se conserve la misma siniestralidad conforme maduren los créditos.

f) Herramienta de Evaluación de Centros de Trabajo

Con la finalidad de incorporar en la calificación a los nuevos centros de trabajo afiliados al Instituto, así como su comportamiento de pago, se actualizan los puntajes que consideran los siguientes variables: la rotación en los últimos 6 meses, la cartera vencida, la pérdida esperada, la cartera castigada, el porcentaje de créditos incumplidos, las primas de riesgo por tamaño de empresa y rango salarial y el comportamiento de pago.

El resultado en cada una de las variables es el siguiente:

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

ID	SECTOR	CAMBIO
1	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL	
2	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL CENTRALIZADA	
3	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL DESCENTRALIZADA	
4	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	
5	AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	
6	COMERCIO	
7	COMERCIO EN TIENDAS DE AUTOSERVICIO	
8	COMUNICACIONES	
9	CONSTRUCCIÓN	
10	FABRICACIÓN DE ALIMENTOS	
12	INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACIÓN	
13	INDUSTRIA EXTRACTIVA	
14	INDUSTRIA MANUFACTURERA	
15	INDUSTRIA QUÍMICA	
16	INDUSTRIA TEXTIL	
17	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	
18	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TEMPORAL	
19	SERVICIOS DE ESPARCIMIENTO	
20	SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	
21	SERVICIOS EDUCATIVOS	
22	SERVICIOS FINANCIEROS	
23	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS	
24	TRANSPORTES	

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

		RANGO SALARIAL PROMEDIO				
		[1-5]	(5-10]	(10-15]	(15-20]	20+
TAMAÑO EMPRESA	Micro					
	Pequeña					
	Mediana					
	Grande					

		PROPORCIÓN DE PAGO	
		De 0% a 94.99%	De 95% a más
PAGO A TIEMPO	De 0 a 3		
	De 4 a 6		

Mejora de puntaje
Se mantiene puntaje
Empeora puntaje

g) Seguimiento de Indicadores de Crédito y Liquidez

Por otra parte también se actualizan los indicadores relacionados con los atrasos y monto exigible de la cartera, en donde se puede observar que los mayores impactos se presentan en la pérdida esperada y en el índice de cobertura, este último al cierre de junio es del 68.8 por ciento por arriba de la cartera vencida del Instituto.

Indicadores	Cálculo o Descripción	dic-14	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
IMOR (Índice de Morosidad)	Cartera Vencida / Cartera Total	4.6%	4.8%	5.8%	4.9%	5.6%	5.2%	4.9%
IMORA (Índice de Morosidad Ajustada)	(Cartera Vencida + Castigos 12 meses) / (Cartera Total + Castigos 12 meses)	13.5%	14.6%	15.3%	14.7%	15.4%	15.1%	13.6%
PE (Pérdida Esperada)	PI*Sev	8.7%	7.8%	7.9%	7.9%	8.2%	8.2%	8.2%
ICOR (Índice de Cobertura)	Estimación Reservas Preventivas / Cartera Vencida	100.3%	165.2%	136.8%	159.5%	144.9%	157.3%	168.8%
Roll Rate (0 a 1)	Trabajadores que pierden el empleo de un mes a otro	1.1%	1.1%	1.3%	1.4%	1.3%	1.3%	1.4%
Activos Altamente Líquidos (mdp)	Cartera sujeta a burzatilisar de manera inmediata	3,642	4,603	4,718	4,933	4,860	5,076	5,419
No. Líneas disponibles quirografarias		4	4	4	4	4	4	5
Monto de líneas disponibles quirografarias (mdp)		11,700	11,700	11,700	11,700	11,700	11,700	12,700
No. Líneas disponibles estructuradas		2	2	2	2	2	2	2
Monto de líneas disponibles estructuradas (mdp)		4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
Índice de Recuperación *	Total pagado / Cuotas totales exigibles	92.8%	90.3%	90.4%	90.7%	91.7%	90.5%	87.6%
Índice de Castigos	Saldo Castigado/Saldo Total	1.0%	0.5%	0.4%	0.6%	0.8%	0.7%	0.6%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

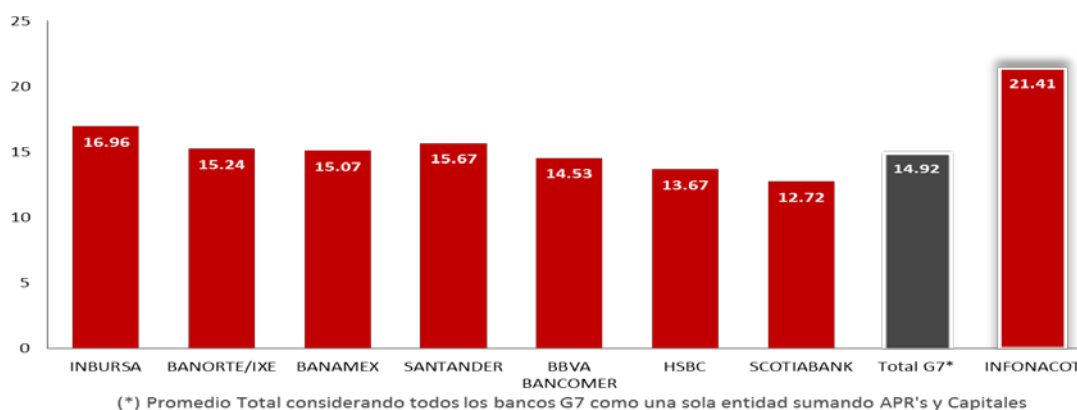
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

En abril se presentó una propuesta para mitigar el riesgo de crédito en los estados y municipios, considerando que el plazo del crédito tenga una fecha de vencimiento de un mes antes de la toma de posesión de la siguiente Administración.

Asimismo, se presenta el **Índice de Patrimonio** que sirve para preservar la liquidez, la solvencia y la estabilidad de los participantes en el sector financiero. La relación entre el patrimonio de la institución y el riesgo asumido en sus activos, representa la fortaleza financiera para soportar pérdidas inesperadas. Al cierre de junio el Índice de Patrimonio del Instituto fue del 21.4 por ciento superior al de la Banca de Desarrollo y al del G7.

Indicadores	Cálculo o Descripción	Mensual	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
Índice de Patrimonio	$(\text{Patrimonio Contable} / \text{APRm} + \text{APRc} + \text{APRo}) * 100$	Mensual	17.77	21.46	19.27	18.91	21.70	21.41

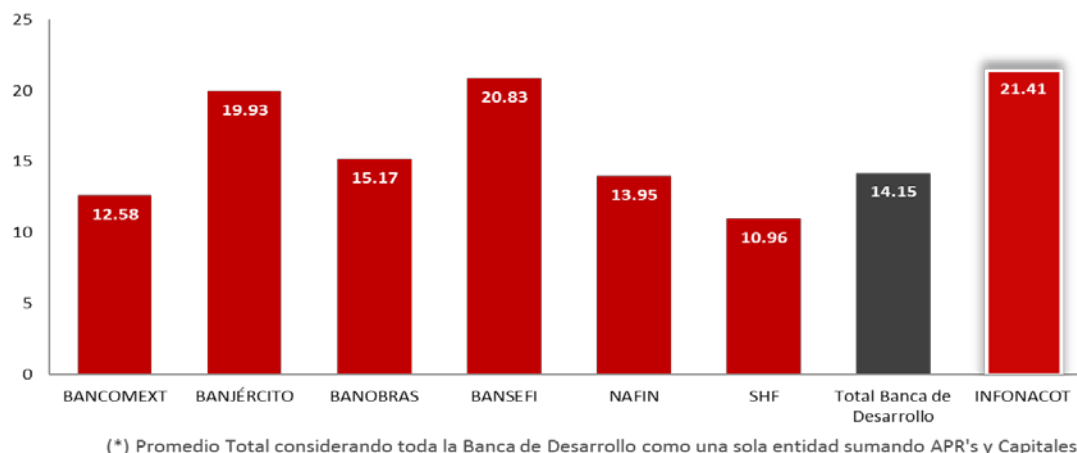
Bancos G7 vs INFONACOT



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

El valor mínimo del índice requerido para la banca es de 10.5 por ciento.

Banca Desarrollo vs INFONACOT



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

6.2 Avances en la Supervisión y Control del Riesgo no Discrecional

1. Generación de Indicadores de Riesgo Operativo

De forma mensual se reportaron los indicadores definidos de los procesos sustantivos de negocio a la CNBV. Cabe mencionar que internamente son publicados en la red local y para facilitar su seguimiento se emiten alertas tempranas. A nivel sucursal se generaron indicadores relacionados con la operación con el objeto de monitorear, prevenir y llevar a cabo mejoras en dichos procesos.

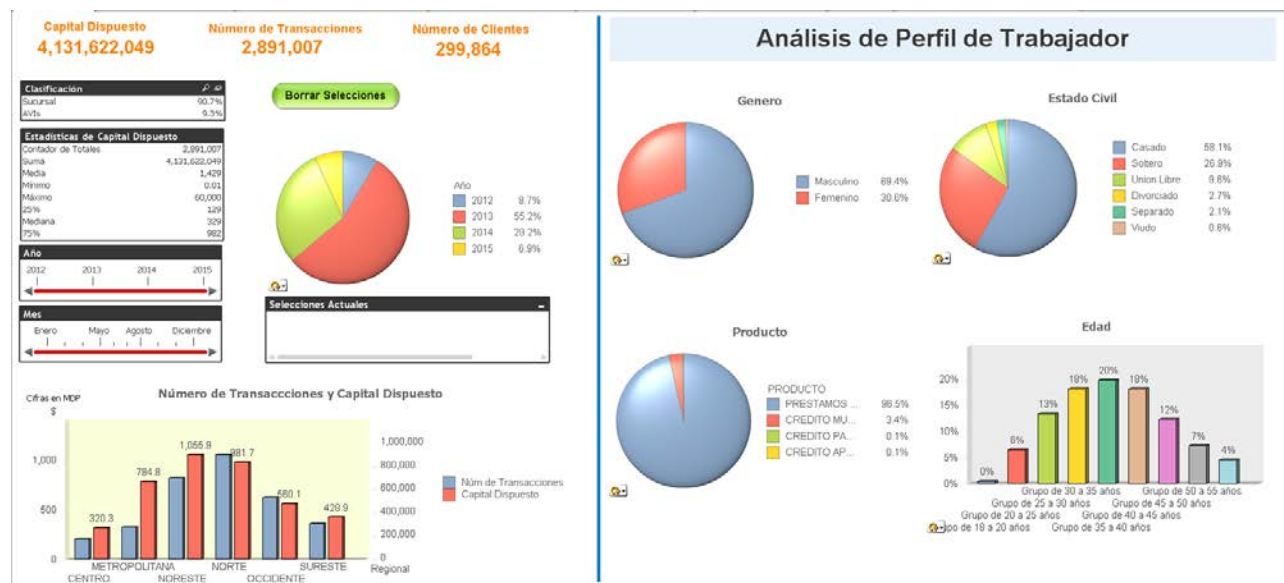
Dentro de los indicadores de segunda generación, que se han definido, se encuentran los de medición de cobranza, estos indicadores permitirán estimar:

- Los atrasos consecutivos por Centro de Trabajo
- La Transición promedio a la baja
- El porcentaje de Cobranza por Centro de Trabajo según apartado "A" y "B".

2. Diseño e Implementación de Actividades de Prevención de Fraudes

Para perfeccionar los procedimientos de detección de fraudes se utilizó una herramienta de inteligencia de negocio para analizar las transacciones de tarjeta de crédito a través de:

Análisis de Transacciones – Herramienta BI



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Lo anterior, ha permitido conocer el destino que los trabajadores dan al crédito FONACOT en establecimientos comerciales e identificar de manera oportuna comportamientos de operaciones inusuales. Asimismo, se genera un reporte diario de alertas de transacciones que rebasaron 3 veces el salario que tiene registrado el trabajador en el sistema.

(4) Alertas - 27-JUL-2015

No.	Clave	Suma	Total de	Transacción	Transacción	Transacción	Num Total	Comercio con la mayor Transacción		Veces		
	Trabajador	Transacciones	Salario	Transacciones	Menor	Mayor	Promedio	Comercios	Importe	Salario	Distribuidor	
1	2146075	\$9,569	\$2,649	3	\$700	\$5,201	\$3,190	2	CONSTRUCCIONES HURTADO GOMEZ PALACIUDU MX	\$5,201	3.61	4007473
2	2437331	\$20,768	\$5,760	4	\$500	\$8,200	\$5,192	2	CONSTRUCCIONES DAVILA TORREON COAH CO MX	\$8,200	3.61	4020912
3	2512348	\$29,733	\$8,499	1	\$29,733	\$29,733	\$29,733	1	THERMOKOLD MID MERIDA YUC 000MX	\$29,733	3.50	7088445
4	170059446	\$13,500	\$3,739	2	\$4,710	\$8,790	\$6,750	1	MUEBLES AMERICA FRESNILLO ZACZA MX	\$8,790	3.61	4032679

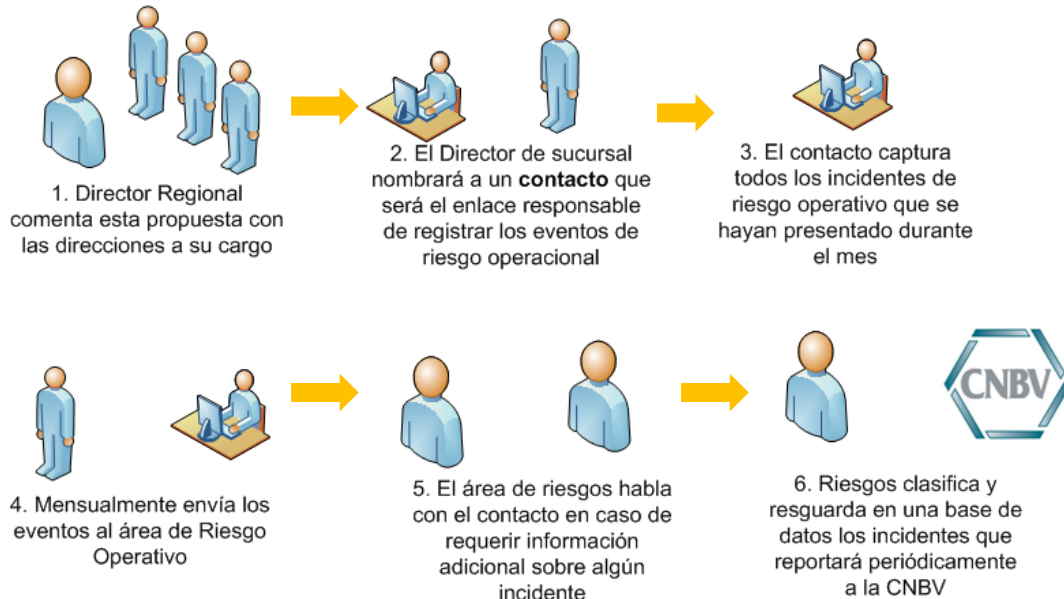
Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Para los giros comerciales, se realiza diariamente un procedimiento para identificar transacciones inusuales por lo que a través del CAT se confirman dichas transacciones con el trabajador.

3. Base de datos de Riesgo Operativo

La Base de Datos de Riesgo Operativo recaba diariamente los eventos de dicho riesgo, para su análisis y valoración.

Base de Datos – Riesgo Operacional Diagrama Operativo-BDRO



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos.

4. Procesos Adjetivos

Se realizó un conjunto de métricas globales referentes a los procesos adjetivos más relevantes como son fondeo de recursos, remuneraciones, contabilidad y presupuestos para complementar la información de los procesos sustantivos.

A través de una metodología se identificaron los procesos, puntos de control, riesgos, impactos y la definición de elementos de control de cada uno de ellos para definir sus indicadores con niveles de tolerancia.

5. Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico

Se diseñaron y propusieron nuevos modelos de operación en materia de seguridad y riesgo tecnológico como son:

- a) Desarrollo de metodología para la implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para cumplir con el modelo de gobierno de la TIC propuesto por Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicación (MAAGTIC-SI).
- b) Diseño de una matriz de impacto de escenarios para la CNBV.
- c) Se generó un plan de trabajo para el año 2015 el cual indica los tiempos en que serán revisados los dominios de la norma ISO/IEC 27001:2013.
- d) Diseño de una matriz para determinar qué controles de la norma serán revisados para dar cumplimiento a la CUOEF y a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Controles CUOEF

objetivos de control	Controles	LFPDPPP	CUOEF	LFTAIPG
A.5.1 Lineamientos de la "alta" dirección para la seguridad de la información	A.5.1.1 Políticas para la seguridad de la información	Artículo 15, 16, 17, y 18	Art. 79, fracción II, inciso b, numeral 2., Art. 172, fracción V	
	A.5.1.2 Revisión de las políticas para la seguridad de la información			
A.6.1 Organización interna	A.6.1.1 Roles y responsabilidades en la seguridad de la información		Art. 172, fracción V	
	A.6.1.2 Segregación de funciones			
	A.6.1.3 Contacto con autoridades			
	A.6.1.4 Contacto con grupos especiales de interés			
	A.6.1.5 Seguridad de la información en la gestión de proyectos			
A.6.2 Dispositivos móviles y teletrabajo	A.6.2.1 Política sobre dispositivos móviles		Art. 79, fracción II, inciso b, numeral 2., Art. 172, fracción V	
	A.6.2.2 Teletrabajo			
A.7.1 Previo al empleo	A.7.1.1 Selección			
	A.7.1.2 Términos y condiciones del empleo			
A.7.2 Durante el empleo	A.7.2.1 Responsabilidades de la "alta" dirección			
	A.7.2.2 Concientización, educación y entrenamiento sobre la seguridad de la información			
	A.7.2.3 Proceso disciplinario	Capítulo 10		
A.7.3 Terminación y cambio de empleo	A.7.3.1 Terminación o cambio de responsabilidades del empleo			
A.8.1 Responsabilidad por los activos (de información)	A.8.1.1 Inventario de los activos		Art. 79, fracción II, inciso b, numeral 2., Art. 172, fracción V	Artículo 17
	A.8.1.2 Propiedad de los activos	Artículo 11, 19		Artículo 21, Artículo 23
	A.8.1.3 Uso aceptable de los activos	artículo 12, 14, 19, 21		
	A.8.1.4 Devolución de los activos			
A.8.2 Clasificación de la información	A.8.2.1 Clasificación de la información			Artículo 15, Artículo 16
	A.8.2.2 Etiquetado de la información			
	A.8.2.3 Manejo de los activos			
A.8.3 Manejo de medios (de almacenamiento)	A.8.3.1 Gestión de medios removibles			
	A.8.3.2 Eliminación de medios			
	A.8.3.3 Tránsito de medios físicos	artículo 36		

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

- e) Se realizó una revisión de los controles de la norma, generando así un reporte del estatus de cumplimiento de la misma.

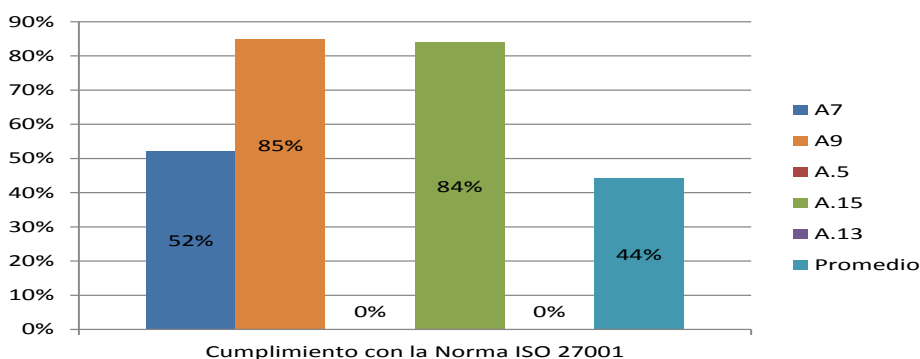
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Nivel de Cumplimiento

Cumplimiento con la Norma ISO 27001

A7	Gestión de activos de información	52%
A9	Seguridad física y ambiental	85%
A.5	Políticas de Seguridad de la Información	0%
A.15	Relaciones con proveedores	84%
A.13	Seguridad de las comunicaciones	0%

Promedio	44%
----------	-----



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos.

Controles CUOEF

6. Reporte de Vulnerabilidades

Se realizó un estudio para conocer la vulnerabilidad de los sistemas del Instituto, a partir del cual se diseñó un plan de trabajo.

Amenazas/Soluciones

Servidor	Amenazas	Solución
Transferencia de archivos	Indisponibilidad del servidor de transferencias. Esto impedirá que los usuarios compartan archivos entre si.	Las vulnerabilidades encontradas de nivel alto fueron las siguientes: - RDP, SMB (Protocolo para compartir archivos), ambas recomendaciones de solución indican que si estos puertos están abiertos deberá utilizarse autenticación de red. Fonacot utiliza autenticación basada en Active Directory. - Adicionalmente se presentó otra vulnerabilidad relacionada con la administración propietaria de los servidores DELL (Dell Open Manage), misma que quedó mitigada al momento de migrar el servidor a una plataforma IBM. Esta migración de plataforma permite contar con una infraestructura actualizada con mayor robustez y flexibilidad para soportar los crecimientos del Instituto.
SAP	- Indisponibilidad del servicio. - Usurpación de identidad. Esta amenaza deriva en la clonación del portal o que un hacker se haga pasar por un usuario para poder obtener información crítica y/o confidencial del instituto.	El servidor presentó una vulnerabilidad en el servidor de STORAGE IBM (TIVOLI STORAGE MANAGER) la cual permitió ingresar a los respaldos con un usuario por defecto: userid: admin pass: admin A lo que se pudo ingresar es a la consola, mas no directamente a la información de los respaldos, sucedió en el ambiente de calidad, para el ambiente de producción no se tiene esta misma situación, sin embargo se solicitó cambiar la contraseña para este usuario.
Servidor de telefonía	- Indisponibilidad del servidor, esto implica que la telefonía quede fuera de servicio. - La alteración de datos. Los datos contenidos en el servidor pueden ser alterados o modificados. - Robo de información	- Se presentó una comunidad SNMP Public, esta situación ya se corrigió. - Se presentó una vulnerabilidad de inyección de código arbitrario Shell Shock, la solución de esta vulnerabilidad indica que los usuarios deben contar con autenticación dura. Ahora bien, estos servidores están basados en una plataforma servidores Linux por lo que la generación y autenticación de usuarios se realiza de manera local, cuidando que los únicos usuarios existentes sean los correspondientes al personal de administración con contraseñas duras y cambio periódico de las mismas.

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

7. Indicadores de Productividad

Al cierre del primer semestre, los indicadores de productividad del personal sindicalizado y operativo para el pago de incentivos fueron:

Esquema de medición de Productividad

Componente	Descripción	Personal en Sucursales	Personal en Oficinas Centrales
Bono Base y Evaluación por competencias (360°)	•10% Evaluación 360° •10% Bono Base (asistencia y puntualidad): –Se pierde con 3 faltas injustificadas en el periodo. –Se pierde con 3 o más retardos. –Se otorgará la parte proporcional al personal que haya tenido incapacidades, permisos y licencias con o sin goce de sueldo (excepto en permiso por fallecimiento de familiar de primer grado).	20%	20%
Cumplimiento de Meta mensual por Sucursal/Institucional	•100% del componente si se logra el 95% o más de la meta de colocación de la Dirección. •50% del componente si se logra más del 85% y menos del 95% de la meta de colocación de la Dirección. •0% del componente Si se logra menos del 85% de la meta de colocación de la Dirección.	40%	80%
Eficiencia Operativa de toda la Sucursal	100% del componente si se logran los siguientes Factores: •Promedio diario igual o mayor a 9 créditos en Dirección. •% de Expedientes Rezagados menor al 2% •% Pago Cero en Sucursal menor al 2% •% Meta de Afiliación de Centros de Trabajo mayor al 60%	40%	No aplica

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

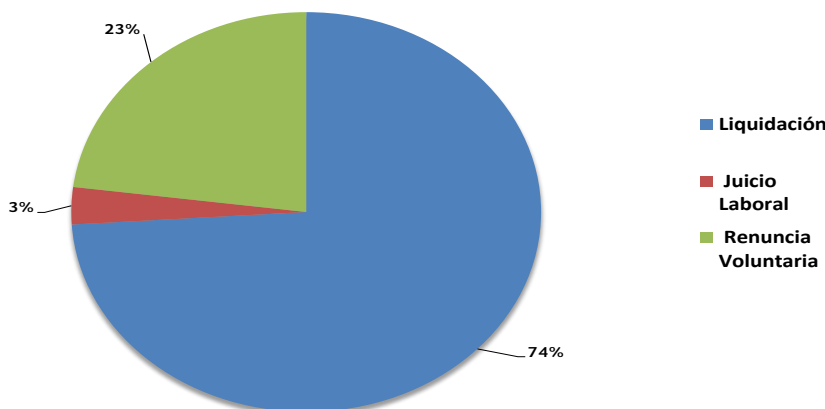
8. Riesgo Legal

Durante el primer semestre se creó el área de Riesgo Legal, que realizó un estudio referente a la situación de convenios de Terminación Laboral y procedimientos de Investigaciones, que se presentaron en 2014.

TERMINACION LABORAL 2014			
CONVENIO	MONTOS	CONVENIOS FIRMADOS	PORCENTAJE
Liquidación	\$17,080,593.01	71	74%
Juicio Laboral	\$2,943,674.08	3	3%
Renuncia Voluntaria	\$1,805,165.45	22	23%
TOTAL	\$21,829,432.54	96	100%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Terminación Laboral 2014



Convenios de Terminación Laboral e Investigaciones Laborales 2014
Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Análisis Geográfico de Riesgos

Con la finalidad de mantener una política de prevención de riesgos integral, se realizó un análisis Geográfico de Riesgos que pudiera impactar las operaciones cotidianas de la Institución.

Si bien no es posible modificar los ciclos de la naturaleza, se deben mitigar los riesgos identificando y manteniendo alertas para responder con rapidez, oportunidad y eficiencia ante cualquier contingencia que pueda tener un impacto en las operaciones del Instituto.

Con esta finalidad, se comenzó a elaborar un documento integral que permitirá identificar aquellas oficinas, sucursales y representaciones con mayor vulnerabilidad ante los diferentes riesgos meteorológicos, sanitarios, geológicos, sísmicos y sociales que se presenten a lo largo del país.

6.3 Avances e Implementación de la CUOEF

En diciembre de 2014 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las disposiciones de Carácter General a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (CUOEF), donde se considera al Instituto como un Organismo de Fomento y establece la nueva normatividad aplicable a partir de dicha fecha para este tipo de Organismos.

Al respecto, el Instituto conformó un equipo de trabajo responsable de implementar, en su caso, las disposiciones dependiendo del ámbito de competencia de cada área.

Dentro de las herramientas y controles de seguimiento y aplicación, se encuentran:

- **Tablero de control** de seguimiento del articulado aplicable por área, para la alta dirección.
- **Share Point** de actividades a realizar, minutas y diagramas de gantt por área responsable, para el seguimiento de las direcciones responsables.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

- **Alertas semanales** vía correo electrónico, sobre artículos pendientes en estatus inmediato y corto plazo.
- **Presentación semanal** de avance a la Dirección General.

La CUOEF consta de 340 artículos, de los cuales 214 son aplicables al Instituto y se desglosan de la siguiente manera:

TOTAL DE ARTÍCULOS	TOTAL ARTICULADO		TOTAL DE ARTÍCULOS APLICABLES	STATUS CUMPLIMIENTO	
	Número de Artículos	Status		Número de Artículos	Status
340	177	Aplicables	177	75	En proceso
	126	No Aplican			
	37	A demanda CNBV		102	Cumplidos

Fuente: Subdirección General de Finanzas.

El Instituto está enfocando sus esfuerzos para dar cumplimiento a la totalidad de las disposiciones dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

- Modificación al Estatuto Orgánico.
- Creación de la plaza para el Auditor Interno.
- Manual de Auditoría Interna y Contraloría Interna.
- Manual de Crédito a partir de la segregación de funciones.
- Reportes regulatorios de cartera.
- Manual de Administración del Personal.
- Plan de Continuidad de Negocio.
- Revelación en Estados Financieros.
- Manual de Administración de Riesgos.
- Metodología de Riesgos no Discrecionales.

Implementación de la Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento

En cuanto al cumplimiento a la nueva regulación aplicable al Instituto, el avance al mes de junio es del 65 por ciento. A continuación se presentan los reportes de vencimiento y reprecación, que tienen como objetivo dar a conocer la posible escasez de fondos para cubrir las obligaciones contraídas a medida que van venciendo, así como para realizar la efectiva gestión de activos y pasivos del Instituto.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Reporte Vencimiento

BRECHAS DE VENCIMIENTO	SALDOS AL CIERRE DE JUNIO DE 2015							
	SALDOS AL CIERRE	1 A 7 DÍAS	8 A 31 DÍAS	32 A 92 DÍAS	93 A 184 DÍAS	185 A 366 DÍAS	367 DÍAS O MÁS	SALDOS NO SENSIBLES
Disponibilidades	30,942	30,942	-	-	-	-	-	-
Inversiones en Valores	824,639	-	-	-	-	-	824,639	-
Títulos para Negociar	824,639	-	-	-	-	-	824,639	-
Deuda Bancaria	824,639	-	-	-	-	-	824,639	-
Derivados (Saldo Deudor)	347,807	-	-	-	-	58,323	289,484	-
Con Fines De Cobertura	347,807	-	-	-	-	58,323	289,484	-
Cartera de Crédito Neta	10,482,159	21,860	40,746	139,107	548,526	2,452,324	7,279,596	-
Cartera de Crédito Vigente	10,903,656	21,012	38,576	136,809	571,826	2,581,732	7,553,701	-
Cartera de Crédito Vencida	480,365	6,076	8,629	22,895	45,264	85,437	312,064	-
Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios	901,861	5,228	6,458	20,596	68,564	214,845	586,169	-
SUMA ACTIVOS	11,685,547	52,802	40,746	139,107	548,526	2,510,647	8,393,719	-
Captación Tradicional	201,452	-	5,507	-	10,011	19,621	166,312	-
Aportaciones al fondo de trabajadores	201,452	-	5,507	-	10,011	19,621	166,312	-
Préstamos Bancarios y de Otros Organismos	4,962,137	-	-	-	-	1,957,001	3,005,136	-
De Largo Plazo	4,962,137	-	-	-	-	1,957,001	3,005,136	-
Derivados (Saldo Acreedor)	382,929	-	-	-	-	81,791	301,138	-
Con Fines De Cobertura	382,929	-	-	-	-	81,791	301,138	-
SUMA PASIVOS	5,546,518	-	5,507	-	10,011	2,058,413	3,472,587	-
BRECHA ACTIVO PASIVO	6,139,029	52,802	35,239	139,107	538,515	452,234	4,921,132	-
BRECHA ACUMULADA	6,139,029	52,802	88,041	227,148	765,663	1,217,897	6,139,029	-

Reporte Re depreciación

BRECHAS DE RE DEPRECIACIÓN	SALDOS AL CIERRE DE JUNIO DE 2015							
	SALDOS AL CIERRE	1 A 7 DÍAS	8 A 31 DÍAS	32 A 92 DÍAS	93 A 184 DÍAS	185 A 366 DÍAS	367 DÍAS O MÁS	SALDOS NO SENSIBLES
Disponibilidades	30,942	-	-	-	-	-	-	30,942
Inversiones en Valores	824,639	-	-	-	-	-	-	824,639
Títulos para Negociar	824,639	-	-	-	-	-	-	824,639
Deuda Bancaria	824,639	-	-	-	-	-	-	824,639
Derivados (Saldo Deudor)	347,807	58,323	289,484	-	-	-	-	-
Con Fines De Cobertura	347,807	58,323	289,484	-	-	-	-	-
Cartera de Crédito Neta	10,482,159	21,860	109,860	618,515	2,452,315	5,711,198	1,568,411	-
Cartera de Crédito Vigente	10,903,656	21,012	105,798	641,409	2,581,723	5,987,821	1,565,893	-
Cartera de Crédito Vencida	480,365	6,076	19,946	56,840	85,437	93,046	219,019	-
Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios	901,861	5,228	15,884	79,734	214,845	369,670	216,500	-
SUMA ACTIVOS	11,685,547	80,183	399,344	618,515	2,452,315	5,711,198	1,568,411	855,581
Captación Tradicional	201,452	5,022	49,438	-	-	19,621	-	127,371
Aportaciones al fondo de trabajadores	201,452	5,022	49,438	-	-	19,621	-	127,371
Préstamos Bancarios y de Otros Organismos	4,962,137	1,957,001	3,005,136	-	-	-	-	-
De Largo Plazo	4,962,137	1,957,001	3,005,136	-	-	-	-	-
Derivados (Saldo Acreedor)	382,929	-	-	-	81,791	-	301,138	-
Con Fines De Cobertura	382,929	-	-	-	81,791	-	301,138	-
SUMA PASIVOS	5,546,518	1,962,023	3,054,574	-	81,791	19,621	301,138	127,371
BRECHA ACTIVO PASIVO	6,139,029	1,881,840	2,655,230	618,515	2,370,524	5,691,576	1,267,274	728,210
BRECHA ACUMULADA	6,139,029	1,881,840	4,537,070	3,918,555	1,548,031	4,143,545	5,410,819	6,139,029

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Al cierre del primer semestre se cuenta con la propuesta de exclusiones en Buró de Crédito de Personas Físicas, con el fin de identificar de manera oportuna a los trabajadores que se encuentran en algunas de las claves siguientes: **Segmento Hawk:** 01(Quebranto), 05(Quebranto First Party), 06(Quebranto Bust Out); **Segmento de créditos:** el código 99 (Fraude cometido por el cliente) y claves de observación FD (Cuenta con fraude atribuible al cliente) y LO(en localización).

7. Tecnologías de la Información y Comunicación

7.1 Infraestructura Informática

Durante el primer semestre del 2015, se realizó lo siguiente:

- Se inició la implementación de la migración del sistema CREDERE.
- Se formalizaron los servicios de Internet Móvil (BAM) a nivel nacional.
- Formalización del servicio integral de procesamiento de cómputo de alto rendimiento y almacenamiento con infraestructura de última generación, para dar soporte a los sistemas sustantivos de la operación del Instituto (CREDERE, SAP y SAS).
- Se realizó el equipamiento tecnológico de Plaza de la República.
- Se liberó el servicio de videoconferencia en las oficinas de Monterrey, Hermosillo, S.L.P., Tuxtla Gutiérrez, Pachuca, Guadalajara Abastos, Mérida, Chihuahua, Tijuana, Oficinas Centrales y Oficinas de Plaza de la República del Instituto

7.2 Innovación Tecnológica

Desarrollo de Sistemas

En el primer semestre de 2015 se dio continuidad a las actividades de mantenimiento, nuevos desarrollos así como a la atención de mejoras y adaptaciones al sistema CREDERE, todas estas adecuaciones funcionales coadyuvan con las áreas de negocio en dar mayor eficacia y eficiencia a los procesos operativos, comerciales, financieros y contables que soporta el sistema.

En total se atendieron 55 proyectos, 34 más que en el mismo periodo de 2014.

Mes	Número de Proyectos	Esfuerzo en horas
Enero	5	907
Febrero	12	2,467
Marzo	11	2,356
Abril	7	1,919
Mayo	8	3,835
Junio	12	436
Total	55	11,920

Fuente: Registro de Control de Requerimientos de la Subdirección de TICs

Acciones Relevantes

Con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos de la CUOEF que establece la metodología que el Instituto debe implementar para calcular las reservas preventivas correspondientes a la Cartera de Crédito al Consumo no Revolvente se realizaron los cambios funcionales al CREDERE; adecuando el cálculo de días de atrasos e integrando a este proceso los días naturales de cada mes en lugar del factor numérico (30.4) que se utilizaba.

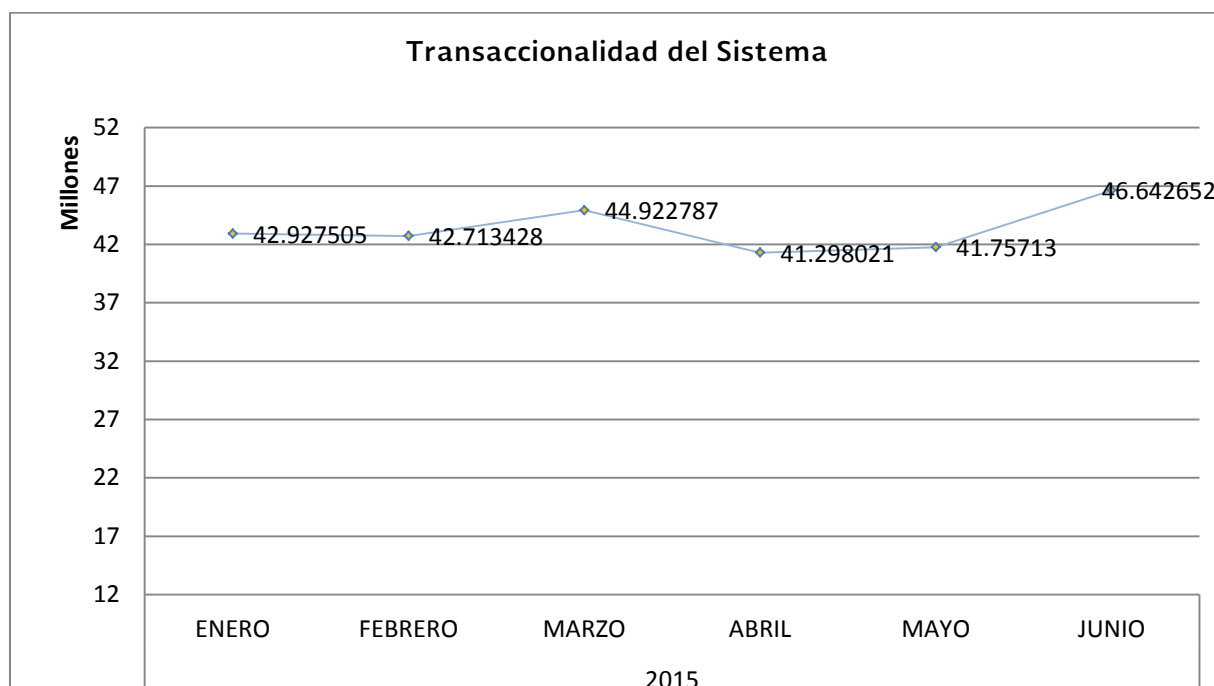
# de atrasos mensuales =	Días de atraso
	Días de atraso del Periodo de Facturación Actual

Nueva Fórmula desarrollada en la lógica del sistema

Operación de Sistemas

Durante el primer semestre de 2015 el nivel de servicio y disponibilidad que se mantuvo en promedio fue superior al 99.6 por ciento para CREDERE y 99.9 por ciento para GRP-SAP, ambos sistemas centrales del Instituto.

Al cierre de junio en promedio se recibieron poco más de 2.6 millones de solicitudes mensuales de estados de cuenta y la operación del sistema se mantuvo en promedio por arriba de 43 millones de transacciones.



Fuente: Subdirección General de Tecnologías de la Información

8. Efectividad Institucional

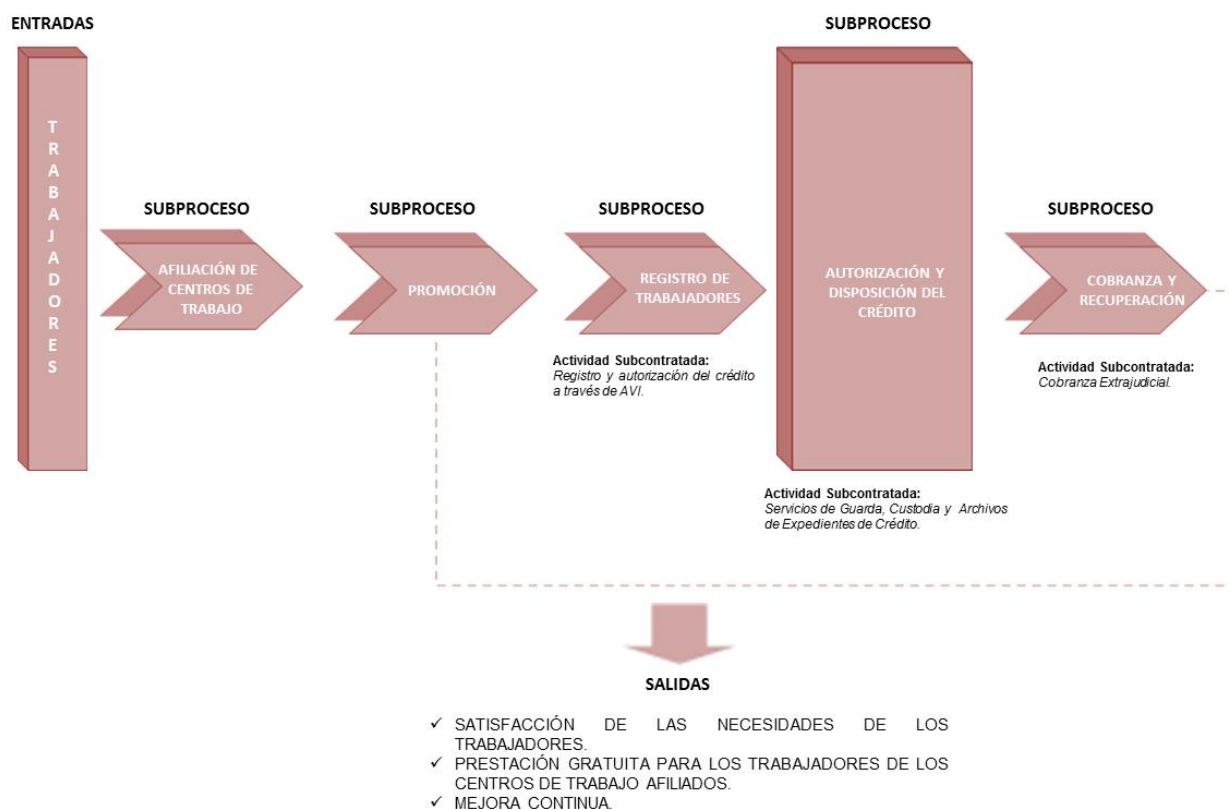
8.1 Sistema de Gestión de la Calidad

El Instituto mantiene desde 2002 el certificado en 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 llevaron a cabo las auditorías correspondientes con el propósito de verificar que se esté dando cumplimiento a la normatividad correspondiente.

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 (acción 5.1.2 del PTr²⁶).

El objetivo de las auditorías internas es verificar que el Instituto cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001, establecidos en el proceso de crédito que tiene certificado, así como identificar oportunidades de mejora para fortalecer el sistema de gestión de la calidad. En las auditorías se revisa que se cumpla con la norma ISO 9001, con los Manuales de Crédito y de Calidad.

PROCESO CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO 9001



Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Auditoría Interna de Calidad

Del seguimiento de las auditorías internas en 2014 se reporta la conclusión de las acciones de mejora de las direcciones estatales, de plaza, representaciones y direcciones de área.

²⁶ Ver anexo 15 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Hallazgos	Acciones de mejora	% de avance
131	259	100

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Durante este primer semestre se realizó una auditoría interna en donde se detectaron áreas de oportunidad en relación con la eficacia del SGC. **Se visitaron 20 direcciones estatales, de plaza y representaciones, lo que representó un incremento del 50 por ciento con respecto a las visitas de auditoría de calidad realizadas en el mismo periodo en 2014.**

Como resultado de la auditoría interna realizada de marzo a mayo de 2015 se detectaron **131 hallazgos** (24 no conformidades y 107 observaciones), **que comparado con 2014 reflejan un incremento de 4 veces.**

Hallazgos 2014-2015



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.

Por lo anterior, las direcciones estatales, de plaza y representaciones propusieron 288 acciones de mejora para solventar los 131 hallazgos de la auditoría de calidad. Al cierre del primer semestre se han concluido 262 acciones.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Región	Oficina Auditada	Total	% Avance	Cerradas	En Proceso
Centro	Dirección Estatal Oaxaca	14	100%	14	0
Centro	Dirección Estatal Toluca	21	100%	21	0
Metropolitana	Dirección de Plaza Tlalhepantla	16	88%	14	2
Metropolitana	Dirección de Plaza Vallejo	13	100%	13	0
Metropolitana	Representación Congreso del Trabajo	6	100%	6	0
Metropolitana	Dirección de Plaza Portales	8	100%	8	0
Metropolitana	Dirección de Plaza Tacubaya	5	100%	5	0
Metropolitana	Dirección de Plaza Zaragoza	17	88%	15	2
Noreste	Dirección Estatal Saltillo	14	100%	14	0
Noreste	Representación Piedras Negras	7	100%	7	0
Noreste	Representación Ciudad Acuña	2	100%	2	0
Occidente	Dirección Estatal Guadalajara	12	100%	12	0
Occidente	Representación Federalismo	3	100%	3	0
Occidente	Dirección Estatal Querétaro	11	82%	9	2
Occidente	Representación Celaya	6	83%	5	1
Occidente	Dirección Estatal León	14	100%	14	0
Sureste	Dirección Estatal Tuxtla Gutiérrez	14	93%	13	1
Sureste	Dirección Estatal Mérida	17	100%	17	0
Sureste	Representación Campeche	21	95%	20	1
Sureste	Dirección Estatal Villahermosa	11	100%	11	0
Oficinas Centrales	Dirección de Recursos Humanos	8	100%	8	0
Oficinas Centrales	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	4	50%	2	2
Oficinas Centrales	Dirección de Supervisión de Operaciones	5	100%	5	0
Oficinas Centrales	Dirección de Gestión Comercial	5	80%	4	1
Oficinas Centrales	Dirección de Crédito	22	55%	12	10
Oficinas Centrales	Dirección de Análisis y Administración del Crédito	2	100%	2	0
Oficinas Centrales	Dirección de Cobranza	5	80%	4	1
Oficinas Centrales	Dirección de Información y Control de Cartera	N/A	N/A	N/A	N/A
Oficinas Centrales	Dirección de lo Contencioso	N/A	N/A	N/A	N/A
Oficinas Centrales	Dirección de Planeación Institucional	N/A	N/A	N/A	N/A
Oficinas Centrales	Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos	5	40%	2	3
Oficinas Centrales	Dirección de Mercadotecnia	N/A	N/A	N/A	N/A
Oficinas Centrales	Dirección de Investigación de Mercados	N/A	N/A	N/A	N/A
TOTAL		288	91%	262	26

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Auditoría Externa de Calidad

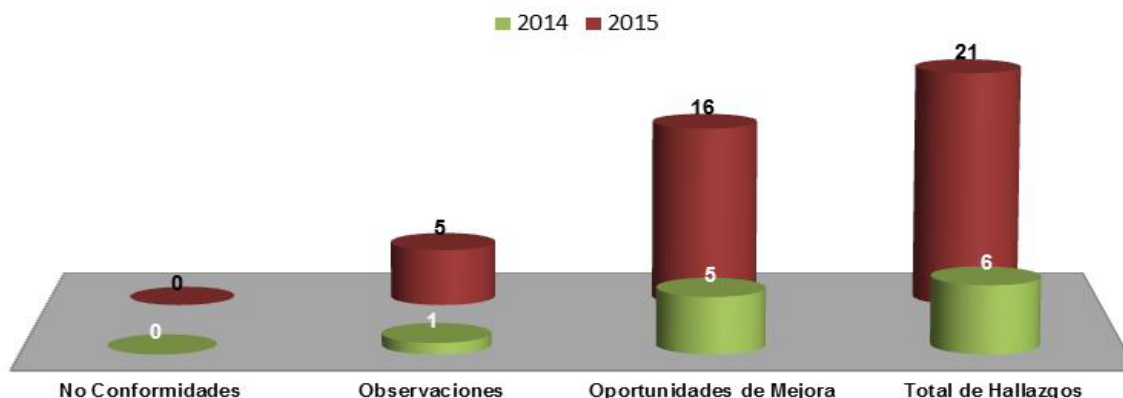
El organismo certificador llevó a cabo la auditoría externa de recertificación en seis direcciones estatales, de plaza, representaciones y en oficinas centrales de Insurgentes y Plaza de la República. El resultado de dicha revisión fue que el Instituto obtuvo la recertificación en su sistema de gestión de la calidad en su proceso de crédito por otro periodo de tres años. Los hallazgos fueron los siguientes: cero no conformidades, cinco observaciones y 16 oportunidades de mejora.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Resultado de auditoría				
No Conformidades		Observaciones		Oportunidades de mejora
0		5		16
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:	Junio 2016	

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

Resultados de Auditoría Externa



Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Normateca

Formatos

La normateca (Intranet/Normateca) se integra por un total de 249 formatos institucionales, así como documentos normativos (manuales, guías, lineamientos, procedimientos, entre otros).

Durante el primer semestre se actualizaron 35 formatos y se incorporaron 10 formatos nuevos.

Normatividad

- 1) El **Manual Financiero** se modificó, previa aprobación del **Comité de Mejora Regulatoria Institucional y del Consejo Directivo**. Los principales cambios fueron la actualización de las funciones y responsabilidades del personal de la Subdirección General de Finanzas derivadas de la nueva estructura organizacional, la actualización del procedimiento de los medios de pago, la comprobación del fondo fijo de caja, el conteo de votos del Comité Interno de Inversiones y la modificación de las políticas contables.
- 2) Se modificó la estructura del **Manual de Calidad** para homologarla a la norma ISO, asimismo, se replantearon los objetivos de calidad para ser medibles; se actualizaron los diagramas del proceso de crédito; los procedimientos requeridos por la norma ISO y la guía para la atención de quejas; consultas, aclaraciones e impugnaciones, en donde se incluyen estándares de servicio y la matriz de escalamiento para la atención de quejas.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

- 3) En lo que respecta al cumplimiento de la CUOEF se creó el documento de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Instituto (SICOI), presentados ante el Comité de Auditoría, Control y Vigilancia y aprobados por el Consejo Directivo, con la finalidad de establecer un marco de referencia al que deberá apegarse el sistema de control interno del Instituto.

Cabe mencionar que la versión actualizada de los documentos normativos aprobados, se publican en la Normateca interna del Instituto y se da a conocer al personal para su aplicación y observancia.

Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI)

El COMERI realizó dos sesiones ordinarias durante el primer semestre de 2015, en los cuales se presentaron cuatro documentos normativos: Manual de Calidad, Manual de Crédito, Documento de Seguridad de Sistemas de Datos Personales y las Reglas de Integración y Funcionamiento del Comité de Información.

La función que tiene el COMERI es revisar y dictaminar los proyectos normativos, como parte del proceso de mejora regulatoria.

8.2 Control Interno Institucional

Diagnóstico de los Lineamientos del Sistema de Control Interno

Se realizó el diagnóstico para conocer el estado que guarda el Sistema de Control Interno del Instituto. Cabe destacar, que actualmente el Instituto se encuentra en un proceso de implementación de nuevos controles a raíz de la publicación de las Disposiciones antes citadas. Estos controles, aplican para toda la Institución incluyendo al Consejo Directivo.

El control interno como un proceso, hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades e integrado a los demás procesos básicos de planificación, ejecución y supervisión. Es importante que tales acciones se encuentren incorporadas a la infraestructura del Instituto, para influir en el cumplimiento de sus metas y objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

8.3 Informe del Órgano Interno de Control (OIC)

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

Auditoría Interna y Seguimiento a las Observaciones

Al cierre del primer semestre del ejercicio 2015, el Instituto tiene 25 observaciones en proceso de atención, derivadas de las auditorías practicadas por el Órgano Interno de Control (OIC) y por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Por lo que respecta a otras instancias de fiscalización como son la Auditoría Superior de la Federación (ASF) y de la Unidad de Auditoría Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública (SFP), no se tienen observaciones pendientes de atender.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

De las 25 observaciones pendientes de ser atendidas, siete de ellas tienen entre seis y dieciocho meses de antigüedad y 18 de ellas tienen una antigüedad menor a seis meses, destacando por su importancia las que se refieren a: Incumplimiento a la normatividad en el cálculo de los finiquitos y liquidaciones de 46 ex empleados, durante los ejercicios 2013 y 2014, pues la Dirección de Recursos Humanos incluyó el concepto de pago de días de vacaciones no disfrutadas de periodos anteriores, situación que contraviene lo dispuesto en el artículo 79 primer párrafo de la Ley Federal del Trabajo, artículo 36 del Reglamento que Regula las Condiciones de Trabajo entre el Instituto y su Personal de Confianza y la Cláusula 44 primer párrafo del Contrato Colectivo de Trabajo 2013 – 2015; también se detectó que 22 comisiones de servicio realizadas por 12 servidores públicos y 5 ex empleados no habían sido comprobadas a la fecha de la revisión, teniendo atrasos que van de los dos a los 14 meses, el importe de los adeudos por viáticos de las 22 comisiones asciende a 20 mil 836.0 pesos.

El estatus de las observaciones a las que el OIC dio seguimiento fue el siguiente:

Instancia Fiscalizadora	Saldo inicial	Atendidas	Determinadas	Saldo Final
Auditor Externo	0	0	0	0
Auditoría Superior de la Federación (1)	0	0	0	0
Órgano Interno de Control	12	8	14	18
Otras Instancias (CNBV)	8	1	0	7
Unidad de Auditoría Gubernamental	0	0	0	0
Coordinación General de Órganos de Vigilancia y Control (Comisarios Públicos y/o Delegados) de la SFP	0	0	0	0
	20	9	14	25

Clasificación:	Alto Riesgo	0	Mediano Riesgo	25	Bajo Riesgo	0
Antigüedad:	mayor a 18 meses	0	de 6 a 18 meses	7	menor a 6 meses	18

Quejas, Denuncias y Gestiones Ciudadanas

Durante el primer semestre de 2015 se iniciaron 103 asuntos, las principales conductas son: Declaración de Situación Patrimonial; Irregularidades en el Desempeño de sus Labores e Incumplimiento a Leyes y Reglamentos.

Quejas

AÑO	PROCEDIMIENTOS INICIADOS ENERO - JUNIO
2014	1
2015	13

Fuente: Órgano Interno de Control

Denuncias

AÑO	PROCEDIMIENTOS INICIADOS ENERO - JUNIO
2014	43
2015	90

Fuente: Órgano Interno de Control

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Al primer semestre de 2015, se recibieron 3 Gestiones Ciudadanas sobre la operación del crédito con el Instituto.

Gestiones Ciudadanas

AÑO	PROCEDIMIENTOS INICIADOS ENERO - JUNIO
2014	61
2015	3

Fuente: Órgano Interno de Control

b) Procedimientos Administrativos de Responsabilidades

Al primer semestre de 2015, se iniciaron un total de 42 procedimientos de responsabilidad administrativa, de los cuales 36 corresponden a declaración de situación patrimonial, omisos y extemporáneos; 2 se refieren a irregularidades cometidas por los servidores públicos en el desempeño de sus labores y 4 a expedientes de créditos otorgados deficientemente.

Comparativo 2014-2015

AÑO	PROCEDIMIENTOS INICIADOS ENERO - JUNIO
2014	35
2015	42

Fuente: Órgano Interno de Control

Inconformidades

En el periodo enero-junio 2015, el Área de Responsabilidades dio atención a la inconformidad presentada por la empresa Plan Seguro, S.A. de C.V., Compañía de Seguros, la cual impugnó el fallo de la Licitación Pública Nacional LPN LA-014P7R001-N2-2015, relativa a la contratación del servicio de seguro de vida, grupo y seguro colectivo de gastos médicos mayores para personal del Instituto Fonacot. Con fecha 21 de mayo de 2015, se sobreseyó por desistimiento del inconforme.

Inconformidades

AÑO	PROCEDIMIENTOS INICIADOS ENERO - JUNIO
2014	1
2015	1

Fuente: Órgano Interno de Control

Medios de Impugnación

Al primer semestre de 2015, el Área de Responsabilidades atendió un total de 62 medios de impugnación, de los cuales 40 corresponden a Juicios de Nulidad y 22 a Juicios de Amparo interpuestos por los servidores públicos sancionados por esta Instancia de Control.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Medios de Impugnación

AÑO	JUICIOS DE NULIDAD	JUICIOS DE AMPARO	RECURSOS DE REVISIÓN DE AMPARO	RECURSO DE REVOCACIÓN	RECURSO DE REVISIÓN FISCAL	TOTAL
2014	30	14	1	5	3	53
2015	40	22	0	0	0	62

Fuente: Órgano Interno de Control

Declaración de Modificación Patrimonial

Como resultado del seguimiento que el OIC efectuó en los meses de abril y mayo a 273 servidores públicos obligados a presentar la Declaración de Modificación Patrimonial 2015, durante el periodo de análisis se registró un cumplimiento del 98.17 por ciento, es decir 268 servidores públicos lo hicieron en tiempo, 4 de manera extemporánea y sólo se registró una omisión.

Declaración de Modificación Patrimonial

AÑO	SERVIDORES PÚBLICOS OBLIGADOS	SERVIDORES PÚBLICOS QUE CUMPLIERON	EXTEMPORÁNEOS	OMISOS	CUMPLIMIENTO
2014	232	226	4	2	97.42%
2015	273	268	4	1	98.17%

Fuente: Órgano Interno de Control

c) Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública

Respecto de las vertientes de actuación en materia de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, atendidas al cierre del primer semestre del ejercicio 2015 conforme al Programa Anual de Trabajo, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Seguimiento de las acciones de mejora pendientes de atención derivadas de los diagnósticos.

Diagnóstico	Tipo	Trimestre	Acciones de Mejora	Atendidas	En proceso de atención
Al proceso de quejas en el Instituto	Integración o Fortalecimiento	I	29	27	2
Diagnóstico para verificar la operación del Sistema CREDERE.	Integración o Fortalecimiento	IV	3	0	3
Total			32	27	5

Fuente: Órgano Interno de Control

Diagnósticos realizados

I. Simplificación y Mejora de Trámites Gubernamentales en la APF.

De acuerdo a lo establecido en el Programa Anual de Trabajo de los Órganos Internos de Control 2015, en específico al numeral 1 de la subvertiente 6.1.4.1, se llevó a cabo la revisión de los proyectos de mejora registrados por el Instituto en el Sistema de Información de Proyectos de Mejora Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública (SIPMG), dicha Secretaría efectuó una evaluación pormenorizada de dichos Proyectos para validar tanto los contenidos como la aportación que hacen a

los procesos institucionales, obteniendo la opinión favorable así como el reconocimiento por parte de la SFP sobre los trabajos que el Instituto y el OIC vienen realizando de manera conjunta. Los proyectos evaluados fueron los siguientes:

- Crédito seguro / Primera fase.
- Reembolso a trabajadores por orden de pago.

II. A fin de verificar el control de los expedientes de crédito

Objetivo: Verificar la adecuada integración de expedientes para las operaciones crediticias que celebre el Instituto con cada deudor, acreditado o contraparte, conforme a la normatividad aplicable, durante la vigencia de los créditos o incluso estando vencidos, con la información y documentación que corresponda, ya sea en papel o mediante archivos electrónicos.

Resultado: Fueron detectadas diversas situaciones que inciden en la correcta integración de los expedientes de crédito así como en el proceso de guarda y custodia, las cuales no aseguran el mantenimiento adecuado de los expedientes conforme a la normatividad que regula el proceso crediticio institucional.

De forma general, las principales áreas de oportunidad determinadas en el proceso de integración y mantenimiento de los expedientes de crédito, son las siguientes:

- El Manual de Crédito no contempla la totalidad de disposiciones que en la materia establece la Circular Única Aplicable a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (CUOEF) en materia de integración de expedientes de crédito.
- La normatividad interna (Manual de Crédito, e instrucciones de trabajo emitidas por la Subdirección General de Crédito hacia las sucursales) es imprecisa en cuanto a la integración de los expedientes de los trabajadores, situación que ya se está atendiendo.
- Inconsistencias entre las indicaciones normativas internas y la práctica.
- Deficiencias de comunicación entre oficinas centrales y las sucursales del Instituto.
- Ausencia y deficiencia de los mecanismos de control utilizados para regular el proceso.
- Falta de estandarización de los procedimientos y métodos para realizar el proceso.
- Aplicación de criterios discrecionales en las sucursales para llevar a cabo las labores de validación documental, integración y envío de los expedientes de crédito.
- Delimitación inadecuada de los tramos de control para desarrollar el proceso.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

- Inexistencia e imprecisión de reportes que emite el sistema CREDERE para validar los procedimientos, cuestiones operativas que se están trabajando entre las áreas de crédito y sistemas del Instituto.

Gobierno Digital

Las vertientes de actuación en materia de Gobierno Digital han tenido el siguiente avance:

No.	Vertiente:	Acciones:
1	Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC).	Esta instancia de control verificó que el Instituto tiene registrado en la herramienta de política de gestión tres proyectos en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC 2015), cuyo avance corresponde con lo programado.
2	Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).	La Dirección de Tecnologías de Información, mediante el oficio SGTIC 78.03.2015 del 26 de marzo del 2015, precisó a la Titular de la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública, que el Instituto no ha concluido la implementación de los nueve procesos señalados en dicho Manual, dando a conocer el plan de trabajo para concluir con dicha implementación en diciembre del presente ejercicio.
3	Inventario de Aplicaciones de la Administración Pública Federal.	El Instituto mantiene sin cambios el inventario de aplicaciones, integrado por el Sistema de Administración de Créditos CREDERE y el Sistema de Administración de Recursos Humanos SAP-GRP.
4	Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal (EIDA).	El Instituto publicó en la página: www.datos.gob.mx , datos abiertos relacionados con: El importe de créditos ejercidos por entidad federativa y el número de trabajadores con créditos ejercidos por género y por entidad federativa.
5	Instrumentación de la Firma Electrónica Avanzada (FIEL)	La Subdirección General de Administración y la Dirección de Tecnologías de Información del Instituto, realizaron el registro del Programa de Instrumentación de la Firma Electrónica Avanzada en el Sistema de Gestión de la Política TIC, comprometiendo para este ejercicio los siguientes actos administrativos: Oficina Postal Electrónica Emisión de constancias de sueldos y salarios Emisión de constancias laborales

9. Seguimiento a Programas

9.1 Programa de Trabajo 2014-2018

En 2014 el Consejo Directivo aprobó el Programa de Trabajo 2014-2018 el cual constituye el eje rector de la presente Administración. Dicho programa se encuentra alineado con la Meta número 4. México Próspero, del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND), dentro del Objetivo 4.3. Promover el empleo de calidad; la estrategia 4.3.4. Perfeccionar los sistemas y procedimientos de protección de los derechos del trabajador, así como con la línea de acción relativa a otorgar créditos accesibles y sostenibles a los trabajadores formales.

Asimismo, contribuye al logro del Objetivo 3 del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018 (PSTPS), referente a salvaguardar los derechos de los trabajadores y personas en situación de vulnerabilidad y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral; correspondiente a la Estrategia 3.6. Proteger el salario y la capacidad adquisitiva de los trabajadores y sus familias, así como contribuir a mejorar la economía familiar.

La elaboración del Programa de Trabajo 2014-2018 del Instituto da constancia del cumplimiento de la obligación que tiene como entidad de la Administración Pública Federal (APF) de elaborar programas o planes de trabajo a corto y mediano plazos, para guiar la gestión institucional. Lo anterior, de conformidad con lo que establece la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, en sus artículos 47, 48, 49 y 50; y en el artículo 22 de su Reglamento; en la Ley del Instituto, artículos 18 y 28, fracción II, y en los artículos 9, 10, 11 y 24 de su Reglamento.

Los cinco objetivos que marca el programa anterior son:

1. Incrementar la colocación de créditos accesibles y sostenibles a trabajadores formales.
2. Integrar a la cadena de valor a cámaras empresariales, sindicatos y entidades gubernamentales, para intensificar la afiliación de centros de trabajo.
3. Mejorar la eficiencia operacional.
4. Fortalecer financieramente al Instituto a través de la óptima utilización de los recursos.
5. Mejorar el servicio a los trabajadores formales del país.

Cada uno de estos objetivos cuenta con estrategias y líneas de acción, que guían las actividades de todas las áreas del Instituto, las cuales podrán ser revisadas y en su caso modificadas cada año.

Adicionalmente dentro del mismo programa de trabajo se definieron los indicadores que deberán medir los resultados de la gestión de la administración para cada año (ver apartado 13 *Indicadores*). El proceso de revisión de este programa para 2015 se realiza a partir de los resultados del presente informe.

9.2 Programa Nacional de Igualdad y No Discriminación (PRONAIND)

Programa: “Diagnóstico sobre la situación actual que guardan la igualdad de género, así como el hostigamiento, acoso sexual y acoso laboral en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores”

Dar cumplimiento a los requerimientos apegados al Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2014-2018, al Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018 (PROIGUALDAD) y promover las acciones necesarias para incorporar una cultura antidiscriminatoria y libre de acoso sexual y laboral y hostigamiento sexual que se convierta en garantía de la igualdad de trato y de oportunidades para el goce de los derechos humanos y el trato igualmente digno en el acceso a los programas y servicios públicos.

Objetivos Específicos:

1. Contar con un diagnóstico que informe sobre la situación que guardan la igualdad de género, así como el acoso sexual y laboral y hostigamiento sexual en el Instituto.
2. Contar con un Plan de Trabajo que integre y priorice las acciones concretas a realizar para fortalecer una cultura de prevención y mitigación de conductas discriminatorias y de acoso sexual y laboral y hostigamiento sexual.
3. Definición de las estrategias de fortalecimiento de acciones de prevención y mitigación.

La fecha de implementación será el segundo semestre de 2015.

Programa de Capacitación Gestión del Cambio I y II

Alinear a todos los empleados hacia la necesidad de cambio. Para lograr esta alineación, los miembros de la organización deben ser capaces de trabajar de manera colaborativa dentro de un grupo, saber manejar correctamente sus emociones para evitar conflictos, reconocer y aumentar su potencial, desarrollar habilidades de liderazgo y crear un ambiente laboral que incremente la participación y la productividad.

Contenido:

Inteligencia emocional y gestión personal, comunicación efectiva y toma de decisiones, liderazgo y creación y alineamiento de equipos de trabajo, cultura y cambio organizacional, lenguaje y comunicación, satisfacción laboral, equidad en el trabajo, competencias laborales y código de conducta.

El programa se implementó durante el primer trimestre del 2015.

9.3 Sistema de Control Interno Institucional (SCII)

Respecto al seguimiento de las acciones comprometidas en el Programa de Trabajo de Control Interno 2014 (PTCI 2014) correspondiente al primer semestre de 2015 y en cumplimiento al numeral 33 fracción I del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, con fecha 27 de abril de 2015 esta instancia de control emitió el Informe de Verificación del Reporte de Avances Trimestral.

Después de haberse efectuado el proceso de verificación al Reporte de Avances Trimestral del PTCI 2014, los resultados son:

PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO 2014	
ACCIONES DE MEJORA COMPROMETIDAS	39
ACCIONES DE MEJORA CONCLUIDAS	38
ACCIONES DE MEJORA EN PROCESO	1

- Quedando únicamente por concluir la acción de mejora correspondiente al elemento de control 3.3.f.6, consistente en la implementación de la Oficina Postal Electrónica (OPE). El OIC recomendó que se le diera seguimiento a través de las Bases de Colaboración del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (PGCM) para garantizar su cumplimiento, con la finalidad de que en el próximo PTCI 2015 no se consideren acciones de mejora rezagadas.

Con fecha 30 de junio de 2015 se envió a la SFP y al OIC el PTCI del ejercicio 2015, quedando integrado por 26 acciones de mejora, las cuales podrán variar una vez que se reciban las recomendaciones del OIC.

Acciones del Programa de Trabajo de Control Interno 2015

Acciones de mejora, derivadas del proceso	12
Acciones de mejora, derivadas del nivel estratégico	6
Acciones de mejora, derivadas de TIC's	8
Total	26

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Con las acciones de mejora sugeridas, se pretende fortalecer el sistema a través de:

- Comunicar al personal la obligación de cumplir sus responsabilidades respecto del control interno.
- Promover la identificación de los riesgos y sus factores, en los procesos en que participa el personal.
- Fomentar en el personal la importancia de comunicar e identificar debilidades del control interno del proceso en que participa.
- Dar el seguimiento a las acciones establecidas en el programa de trabajo 2015 del área de servicios generales y archivo.

Dicho programa de trabajo se envió a la SFP y al OIC, quien a su vez revisará la información y emitirá recomendaciones para ser incorporadas como acciones de mejora en el PTCL.

9.4 Aspectos Generales en la atención del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM)

El Instituto como resultado de la reunión celebrada el 12 de junio de 2015, para efectuar modificaciones al Anexo Único de las Bases de Colaboración del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, remitió al Director de Programación y Análisis de Información de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la Matriz de Obligatoriedad, en la que se precisan las propuestas de modificación al Anexo Único comprometido por el Instituto:

Materia		Posición Institucional
	Clave Indicador	
Archivos	AR.1	Las acciones previstas en materia de clasificación de archivo resultan correlativas a las atribuciones de dictaminación de instrumentos por parte del Archivo General de la Nación, el cual no ha emitido dictámenes en 2014 y 2015, sin perjuicio a lo anterior, el Instituto inició con la implementación del catálogo 2015, una vez autorizado el cuadro de clasificación y catálogo por el Comité de Información del Instituto.
	AR.2	Se llevaron a cabo diversos talleres internos en los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2014, asimismo miembros del sistema de archivo asistieron a las diversas capacitaciones en materia de archivo proporcionado por el INAI.
Inversión e infraestructura (Obra pública)	Ie.1	No resulta aplicable al Instituto, toda vez que en ejercicios anteriores y actuales, no cuenta con capítulo 6000, por lo que no ejecuta proyectos de inversión, obra o servicio relacionado con las mismas, derivado de la naturaleza de las actividades sustantivas la mayor parte de los espacios se encuentran en régimen de arrendamiento.
	Ie.2	
	Ie.3	
	Ie.4	
	Ie.5	
Mejora Regulatoria	MR1	No aplica con base en el documento denominado "Opinión a la Propuesta del Programa de Mejora Regulatoria 2015-2016 del Instituto FONACOT", emitida por la COFEMER, este Instituto no cuenta con trámites inscritos ni servicios comprometidos.
Optimización del uso de los recursos en la APF	OR.13	El Instituto no ejerce presupuesto por concepto de Comunicación Social. El presupuesto del Instituto está referido a la difusión de mensajes comerciales para promover la venta de servicios de crédito. De conformidad con el PEF 2015, y el Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las dependencias y entidades de la APF para el ejercicio 2015, el ejercicio del presupuesto se realiza con autorización del Consejo Directivo y de la Secretaría de Gobernación, orientado al cumplimiento de las metas del programa para el otorgamiento de crédito a trabajadores.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

	OR.15	Para el caso del Instituto, en materia de adecuación son considerados elementos que abaten las erogaciones, en apego al Decreto de Austeridad emitido en 2012, cuyos lineamientos fueron publicados en el DOF el 30 de enero de 2013, sin embargo la medición de este indicador le aplicaría parcialmente, solo en los casos que fueran realizadas adecuaciones a inmuebles propios, de lo contrario el tope normativo en materia de erogaciones en obra pública, establecido en el Manual de Aplicación General de Recursos Materiales y Servicios Generales, en correlación con el régimen de ocupación de los espacios, impide prever dichos elementos.
Participación ciudadana	PC.1	En el punto 5 de la Guía de Participación Ciudadana 2015, menciona como excepción que las instituciones bancarias, financieras, crediticias o integrantes del sistema financiero mexicano no participarán en el tema, por lo tanto, el Instituto como forma parte del sistema financiero mexicano queda excluido. Es importante mencionar que se realizó la consulta ante la SFP y confirmaron la no participación del Instituto en este punto.
Presupuesto basado en Resultados	Pbr1	El Instituto es un organismo descentralizado de la STPS por lo tanto, no tiene un programa sectorial.
	Pbr5	El Instituto no tiene un programa presupuestario que transfiera recursos a entidades federativas, por lo tanto no le aplica esta línea de acción.
Recursos Humanos	RH.3	De acuerdo a la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal publicada en el DOF el 10 de abril del 2003, el proceso para realizar intercambio de personal a otras instituciones del sector público se proporcionará una vez que los aspirantes hayan acreditado evaluaciones con base en el mérito. De acuerdo al artículo 35 menciona que el "Desarrollo Profesional es el proceso mediante el cual los servidores públicos de carrera con base en el mérito podrán ocupar plazas vacantes de igual o mayor jerarquía, en cualquier dependencia o en las entidades públicas y en las instituciones con las cuales exista convenio para tal propósito" por lo anterior en el Instituto no existe el Servicio Profesional de Carrera, asimismo no hay condiciones de desarrollo de personal para aperturar un intercambio con alguna dependencia. La propuesta de modificación estriba en eliminar dicho compromiso del Anexo Único, toda vez que no es aplicable a la Institución.

Fuente: Órgano Interno de Control

10. Transparencia y Rendición de Cuentas

Al cierre de junio la Unidad de Enlace recibió 55 solicitudes de información a través del sistema INFOMEX, mismas que fueron atendidas en tiempo y forma. **En comparación con 2014, las solicitudes de los ciudadanos incrementaron un cuatro por ciento.**

Comparativo de solicitudes de información 2014-2015

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
2014	11	5	10	6	14	7	53
2015	12	5	10	10	9	9	55

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Cabe mencionar que se recibieron cinco recursos de revisión interpuestos por un ciudadano debido a la inconformidad presentada en las respuestas emitidas a sus solicitudes.

☐ Los temas relacionados a las solicitudes de información son:

- Cifras y estadísticas de créditos, personas beneficiadas, cédulas, etc. (24%);
- Funcionarios, puestos o condiciones de trabajo (22%);
- Contratos o convenios (22%);
- Presupuesto, gastos, información financiera (10%);
- Acciones de programas públicos (7%);
- Compras o insumos (5%);
- Documentos normativos del instituto (5%), y
- Funcionamiento del Instituto (5%).

Por otra parte en mayo de 2015 se publicó en el DOF la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, posteriormente en junio también se publicó en el DOF el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, establece las bases de interpretación y aplicación de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública*, en donde se establece que aún se debe considerar la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG) en tanto no se armonicen las dos normatividades. Por lo que el Instituto para dar cumplimiento la normatividad se apegará a ambas leyes relacionadas a la materia de transparencia.

El Comité de Información del Instituto realizó dos sesiones ordinarias y dos sesiones extraordinarias durante el primer semestre de 2015, a fin de verificar las diversas situaciones que se presentaron en relación con la LFTAIPG, para revisar, analizar y solventar las solicitudes de acceso a la información.

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

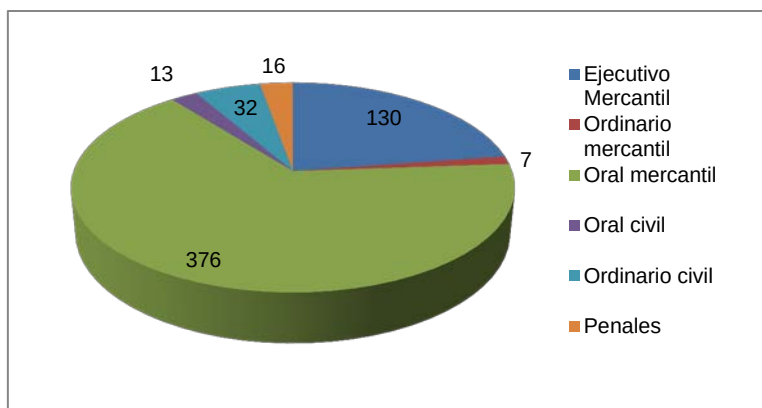
11. Jurídico Institucional

Asuntos Litigiosos

Durante el primer semestre de 2015 el Instituto tuvo contratos con 12 despachos para atender asuntos de litigio.

Acciones legales en trámite

Las acciones legales que se presentaron ante diversas autoridades judiciales y administrativas del fuero federal y del fuero común con el fin de defender los intereses y patrimonio del Instituto, en el periodo comprendido del 1º de enero al 30 de junio de 2015 representan un total de 574 asuntos:



Fuente: Dirección de lo Contencioso

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Es de resaltar que como resultado de las acciones legales implementadas en el periodo del 1° de enero al 30 de junio de 2015 se logró recuperar dos millones 604 mil 673 pesos.

Quejas atendidas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)

Se recibieron 185 quejas presentadas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, que en comparación con el mismo período de 2014 disminuyeron 11.90 por ciento.

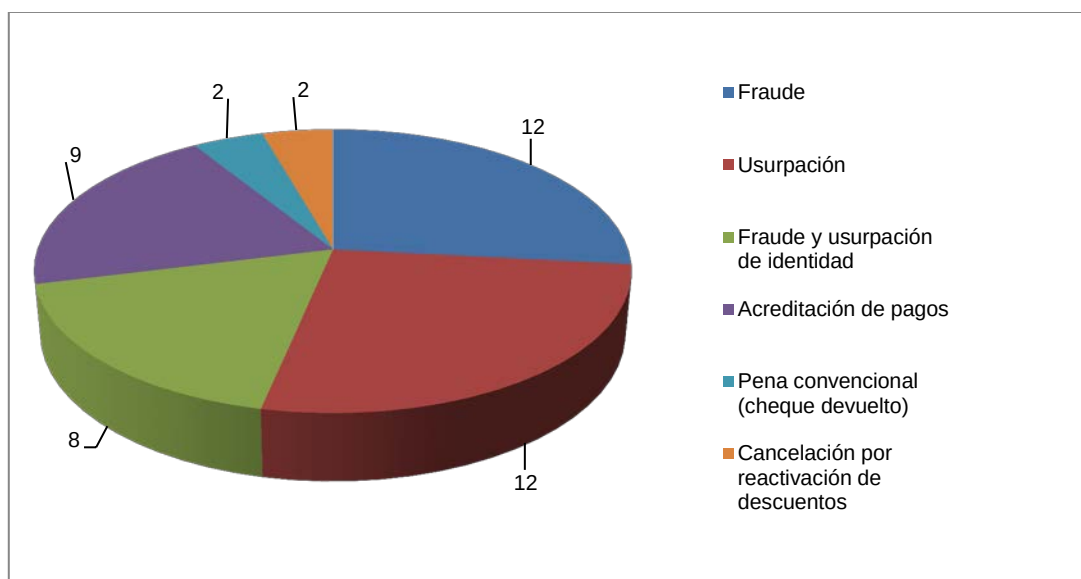
Los motivos de las quejas presentadas fueron los siguientes:

ASUNTO	CANTIDAD
ACLARACIÓN Y CANCELACIÓN DE CRÉDITO NO RECONOCIDO Y REEMBOLSO	73
ACLARACIÓN Y MODIFICACIÓN EN EL BURÓ DE CRÉDITO	13
APLICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS	13
CANCELACIÓN DE CRÉDITO NO RECONOCIDO	10
CANCELACIÓN POR LIQUIDACIÓN	10
INCONFORMIDAD POR INTERES GENERADOS	7
ACLARACIÓN DEL OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO FONACOT	6
ACLARACIÓN DE SALDO	5
REEMBOLSO	5
REACTIVACIÓN DE DESCUENTOS VÍA NÓMINA	4
SOLICITUD DE APLICACIÓN DEL SEGURO DE DESEMPLEO	4
APLICACIÓN DE PAGOS REALIZADOS Y MODIFICACIÓN EN EL BURÓ DE CRÉDITO	3
CANCELACIÓN POR HOMONIMA	3
MOLESTIAS POR DESPACHO DE COBRANZA	3
SOLICITUD DE DOCUMENTOS	3
SOLICITUD DOCUMENTOS PARA EMISIÓN DE DICTAMEN	3
INCONFORMIDAD POR LIQUIDACION ANTICIPADA	3
ALTERNATIVA DE PAGO VIABLE	2
CANCELACIÓN POR INVALIDEZ	2
CANCELACIÓN POR USURPACIÓN DE IDENTIDAD	2
INFORMACIÓN ACERCA DEL PROCESO DE CANCELACIÓN	2
SOLICITUD DE REESTRUCTURA O CONVENIO	2
REQUERIMIENTOS CONDUSEF	2
SE CONCLUYE PROCEDIMIENTO	2
CARTA FINIQUITO POR LIQUIDACION	1
SOLICITUD DE FACTURA DE AUTO ADQUIRIDO CON CRÉDITO FONACOT	1
SUSPENSIÓN DE DESCUENTOS POR PRESCRIPCIÓN	1
TOTAL	185
Fuente: Dirección de lo Contencioso	

Emisión de Dictámenes

De enero a junio de 2015 se recibieron 55 solicitudes de dictámenes para cancelación de créditos no reconocidos, y/o para aplicación de pagos, de las cuales se emitieron 45 para ser sometidas al Comité de Crédito Castigos y Quebrantos, y las 10 restantes no procedieron por falta de elementos.

Dictámenes Atendidos



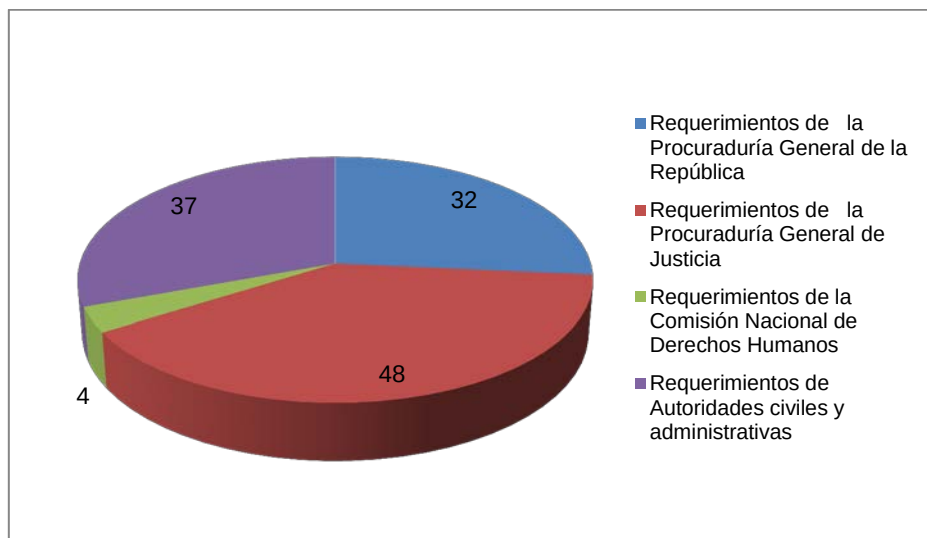
Fuente: Dirección de lo Contencioso

En el primer semestre de 2015 el número de solicitudes de dictámenes disminuyó 48 por ciento con respecto al mismo período de 2014.

Requerimientos de autoridades civiles y administrativas

En el primer semestre del 2015 se atendieron 121 requerimientos de autoridades civiles y administrativas, así como quejas presentadas ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos, mismas que a continuación se detallan:

Requerimientos y Solicitudes



Fuente: Dirección de lo Contencioso

Asuntos Laborales

En enero de 2015 se concluyó el proceso de negociación con el Sindicato Nacional de Empleados del Instituto FONACOT (SINEIF), del Convenio del Contrato Colectivo de Trabajo 2015-2017, ratificado y depositado ante la Unidad de Funcionarios Conciliadores de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

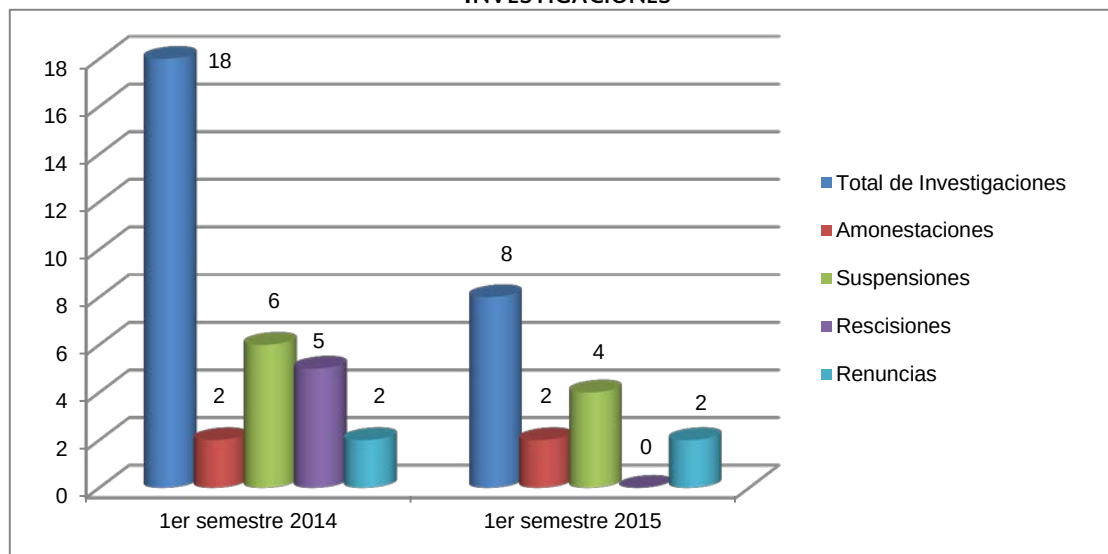
Por otra parte en el primer semestre de 2015 ingresaron nueve demandas laborales nuevas, de las cuales dos son en contra del Instituto y siete como terceros interesados, dándose inicio al procedimiento ordinario del juicio laboral ante la autoridad competente. También se atendieron 130 audiencias en las Juntas tanto Federales como Locales en materia de Trabajo y se concluyeron tres juicios, uno mediante convenio y dos por desistimiento, con lo que se evitó la reinstalación de los ex trabajadores.

Al cierre del mes de junio de 2015, se reportó un total de 61 juicios laborales en proceso, que se ventilaron ante las Juntas Laborales. Se retomaron los juicios contenciosos administrativos, de los cuales al 30 de junio de 2015 se han ventilado 9 asuntos.

De enero a junio se efectuaron 8 investigaciones laborales, (2 amonestaciones, 4 suspensiones sin goce de salario, uno sin sanción y aún en proceso, toda vez que el trabajador presentó su renuncia), las cuales ya fueron ejecutadas y no impugnadas por no estar considerado recurso alguno en el Contrato Colectivo de Trabajo, Reglamento Interior de Trabajo y Reglamento que Regula las Condiciones de Trabajo entre el Instituto y su personal de confianza. Cabe mencionar que en el mismo período de 2014 hubo 18 investigaciones, de las cuales 5 concluyeron en rescisión, 2 en renuncia de los trabajadores, 10 fueron sancionados y un caso no se concluyó por falta de elementos.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

INVESTIGACIONES



Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Convenios de Liquidación

Con el objeto de salvaguardar los intereses del Instituto, previendo posibles contingentes que se traduzcan en demandas laborales, durante el periodo comprendido de enero a junio 2015 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

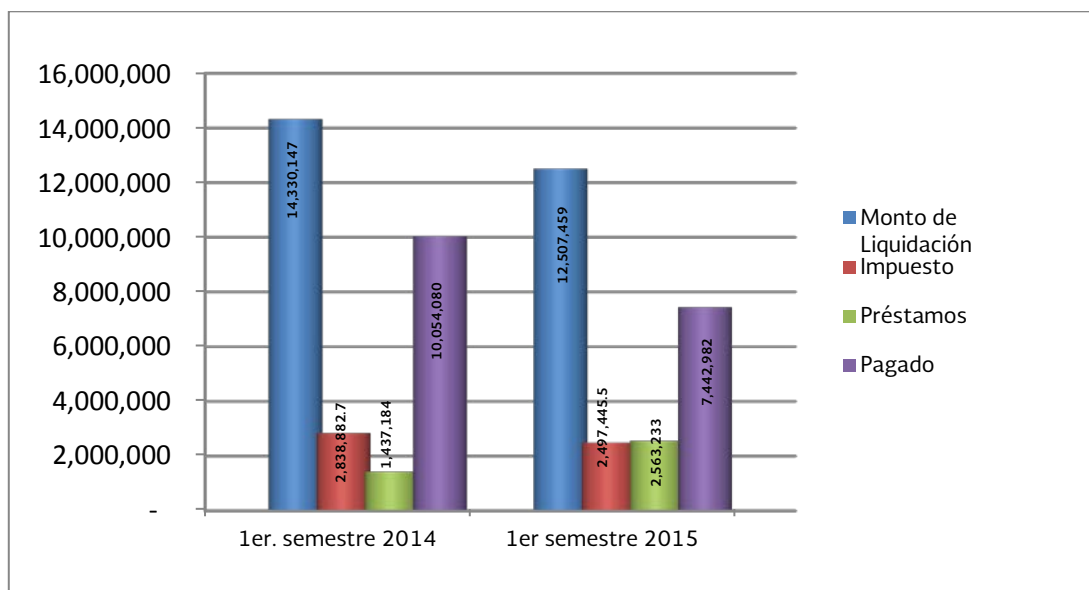
	2015 (pesos)	2014 (pesos)	% de Diferencia
Convenios Formalizados enero - junio (número)	47	48	-2.08%
Pago antes de retención del ISR a Convenios Formalizados enero - junio.	12'507,458.63	14'330,147.24	-12.71%
Retención de ISR a Convenios Formalizados enero - junio.	2'497,445.50	2'838,882.70	-12.02%
Recuperación de Prestamos derivado de los Convenios Formalizados enero - junio.	2'563,233.11	1'437,184.21	78.35%
Pago después de retención del ISR y Prestamos a Convenios Formalizados enero - junio.	7'442,981.61	10'054,080.33	-25.97%

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Durante el primer semestre de 2015 los Convenios de Liquidación Formalizados y por lo tanto los importes pagados disminuyeron 2.12 por ciento y 14.57 por ciento respectivamente, comparado con el mismo período de 2014. Asimismo, la recuperación de créditos se incrementó 78 por ciento en este mismo período.

Lo anterior se aprecia en la siguiente gráfica comparativa:

Comparativo del Costo de Convenios entre el Primer Semestre 2014 y 2015



Fuente: Abogado General

Por otra parte se dio atención a 5 requerimientos de pensiones alimenticias e informes efectuados por los juzgados familiares en el Distrito Federal e interior de la República; y se llevó a cabo la formalización de 10 convenios de terminación de relación laboral por jubilación, en términos del Reglamento de Pensiones, Jubilación y Prima de Antigüedad vigente. También se dio atención a los beneficiarios de un trabajador por concepto de pago de marcha, en términos de la cláusula 66 de Contrato Colectivo de Trabajo.

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

Consultivo y Normativo

Al primer semestre de 2015 se revisaron y elaboraron 180 convenios y contratos, 21 casos más que los atendidos en el primer semestre de 2014.

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Vínculos jurídicos enero-junio 2015

Vínculos Jurídicos	Cantidade
Contratos de Servicios Diversos	82
Contratos de Adquisición	2
Contratos de Arrendamiento	23
Contratos Art. 1 LAASSP	3
Contratos de Mensajería Local	7
Contratos de Crédito	2
Convenios Modificatorios a Servicios Diversos	30
Convenios Modificatorios a Arrendamiento	10
Convenios de Afiliación	1
Convenios de Colaboración	20
Total de instrumentos jurídicos	180
Total de instrumentos jurídicos Ene-Jun 2014	159

Fuente: Dirección de lo Consultivo y Normativo

Asimismo se otorgó asesoría a los Comités de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como al Comité de Obras Públicas del Instituto.

Por otra parte, a través de la Notaría número 35 del Distrito Federal se elaboraron y protocolizaron 83 instrumentos de otorgamiento de poderes generales, 13 asuntos más que los otorgados en el primer semestre de 2014, facultades conferidas a funcionarios y abogados de los despachos externos que prestan sus servicios, a fin de que representaran al Instituto en las gestiones propias de sus funciones y de conformidad con el Estatuto Orgánico vigente.

Se formalizaron 24 instrumentos de revocación de poderes y facultades conferidas al personal que dejó de prestar sus servicios en 2015, 3 revocaciones menos que las realizadas en el mismo período del 2014, asimismo, se llevó a cabo la certificación de 47 documentos solamente del ejercicio 2015.

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).

Consultas y Asesorías

Se proporcionó asesoría jurídica y normativa a las áreas del Instituto, las direcciones regionales, estatales y de plaza, a efecto de que las actividades que se desarrollaron se apegaran al marco normativo interno y externo.

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

Derivado de la aprobación del proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley del Instituto por el pleno de la Cámara de Diputados el pasado mes de diciembre de 2014 y el cual fue remitido a la Cámara de Senadores para su discusión y en su caso aprobación, es que al primer semestre de 2015 dicho proyecto de decreto se encuentra en las Comisiones Unidas de Hacienda y Crédito Público y de Estudios Legislativos Segunda, de la Cámara de Senadores, quienes ya elaboraron el predictamen que se analizará en su oportunidad.

Se actualizó el marco jurídico del Instituto en el Portal de Obligaciones de Transparencia del IFAI.

12. Gobierno Corporativo

Durante el primer semestre del 2015 se han realizado las siguientes sesiones:

Estatuto	Órgano de Gobierno	Sesiones		
		Ordinaria	Extraordinaria	Resolución
Título III	Consejo Directivo (CD)	3	1	0
Título V, Capítulo I	Comités de Apoyo al CD			
Título V, Capítulo II	Comité de Operaciones	3	0	1
Título V, Capítulo III	Comité de crédito	3	1	0
Título V, Capítulo IV	Comité de Auditoría, Control y Vigilancia	2	1	0
Título V, Capítulo V	Comité de Administración Integral de Riesgos	6	0	0
Título V, Capítulo VI	Comité de Recursos Humanos	0	0	0

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

13. Indicadores

A continuación se presentan los indicadores que se registran en el Instituto:

Principales Indicadores de Desempeño

Indicadores del Programa de Trabajo 2014-2018

Indicadores	Junio 2015	
Objetivo 1	Meta	Avance
Importe de créditos ejercidos (mdp)	5,525.1	6,461.8
Número de créditos ejercidos	433,743	467,321
Objetivo 2	Meta	Avance
Número de centros de trabajo acreditados	4,819	4,003
Número de nuevos trabajadores con crédito	130,123	134,469
Objetivo 3	Meta	Avance
Recuperación vía centros de trabajo (%)	90.80%	91.00%
Objetivo 4	Meta	Avance
Ingresos netos de intermediación (%)	35.80%	48.81%
Objetivo 5	Meta	Avance
Capacitación del personal (%)	30.00%	35.28%

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Indicadores de Riesgo Operativo

Indicadores de Riesgos 2014

Indicadores	Cálculo o Descripción	dic-14	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15
IMOR (Índice de Morosidad)	Cartera Vencida / Cartera Total	4.6%	4.8%	5.8%	4.9%	5.6%	5.2%	4.9%
IMORA (Índice de Morosidad Ajustada)	(Cartera Vencida + Castigos 12 meses) / (Cartera Total + Castigos 12 meses)	13.5%	14.6%	15.3%	14.7%	15.4%	15.1%	13.6%
PE (Pérdida Esperada)	PI*Sev	8.7%	7.8%	7.9%	7.9%	8.2%	8.2%	8.2%
ICOR (Índice de Cobertura)	Estimación Reservas Preventivas / Cartera Vencida	100.3%	165.2%	136.8%	159.5%	144.9%	157.3%	168.8%
Roll Rate (0 a 1)	Trabajadores que pierden el empleo de un mes a otro	1.1%	1.1%	1.3%	1.4%	1.3%	1.3%	1.4%
Activos Altamente Líquidos (mdp)	Cartera sujeta a burzatilisar de manera inmediata	3,642	4,603	4,718	4,933	4,860	5,076	5,419
No. Líneas disponibles quirografarias		4	4	4	4	4	4	5
Monto de líneas disponibles quirografarias (mdp)		11,700	11,700	11,700	11,700	11,700	11,700	12,700
No. Líneas disponibles estructuradas		2	2	2	2	2	2	2
Monto de líneas disponibles estructuradas (mdp)		4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
Índice de Recuperación *	Total pagado / Cuotas totales exigibles	92.8%	90.3%	90.4%	90.7%	91.7%	90.5%	87.6%
Índice de Castigos	Saldo Castigado/Saldo Total	1.0%	0.5%	0.4%	0.6%	0.8%	0.7%	0.6%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Indicadores de Riesgo Operativo - Metodología

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2015			
				May	Abr	Mar	Feb
Afiliación 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%,	53.1%	52.2%	52.4%	52.6%
			Celular = 85%	94.9%	95.7%	95.2%	95.6%
			Por lo menos uno = 99.5%	99.5%	99.6%	99.6%	99.6%
		RFC en CREDERE	90%	84.1%	83.5%	88.7%	84.7%
		Código Postal en CREDERE	98%	92.4%	93.1%	92.3%	93.8%
	Consulta PROCESAR	Consultas exitosas a PROCESAR	98.50%	99.6%	96.4%	99.9%	99.6%
		Tiempo fuera acumulado PROCESAR	2 horas	0.91	9.26	0.13	0.9
		Máximo tiempo fuera PROCESAR en un evento	1.5 horas	0.65	6.9	0.1	0.45
Cobranza	Cobro mediante cédulas a Centros de Trabajo	Validación y conciliación de cédulas	0 (se debe hacer siempre)	✓	✓	✓	✓
		Seguimiento a la cobranza	10% de incidencias	9.9%	8.7%	10.1%	10.5%
	Reinstalaciones	% de bajas consultadas en PROCESAR	95%	98.1%	98.4%	98.5%	98.9%
Afiliación de Centros de Trabajo	Consulta buró de crédito	% de Centros de Trabajo afiliados consultados en buró de crédito	60%	88.7%	89.3%	88.9%	89.7%
	Mantenimiento de Estatus	Comportamiento de Centros de Trabajo con estatus de Activo	1.0% de CT Activos con 0% de cobranza	0.45%	0.57%	0.39%	0.24%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Indicadores de Riesgo Operativo - Cobranza

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2015			
				May	Abr	Mar	Feb
Cobranza	Atraso consecutivo	CT's con UN atraso en pago	60 casos	45	52	34	39
		y Estatus = 1 Activo					
		CT's con DOS atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	15 casos	21	17	20	22
		CT's con TRES atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	5 casos	4	15	9	4
		CT's con CUATRO ó más atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	5 casos	2	4	1	3
		CT's con UNO ó más atrasos consecutivos y Estatus <= 1 Activo	450 casos	1507	1411	1500	1382
	Transición Promedio a la baja	Porcentaje de Transición a un estadio de menor pago	Máximo 5%	6.50%	5.70%	6.20%	5.70%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Indicadores de Riesgo Operativo en Materia de Cobranza Apartados A y B

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2015			
				May	Abr	Mar	Feb
Cobranza	Cobranza Pago 0% ¹	CT's que pagan 0%	Máx. 9%	10.40%	10.20%	10.50%	9.90%
Total	Cobranza menor al 90% ²	CT's que pagan entre 0% del 90%	Máx. 25%	24.70%	23.30%	24.60%	24.70%
Apartado A	Cobranza 90 a 100% ³	CT's que pagan entre 90% y 100%	Mín. 20%	19.20%	19.50%	19.40%	19.90%
	Cobranza pago 100% ⁴	CT's que pagan 100%	Mín. 40%	37.70%	40%	39.20%	38.80%
	Cobranza más del 100% ⁵	CT's que pagan más del 100%	NA	8.00%	6.90%	6.30%	6.60%
Cobranza	Cobranza Pago 0% ¹	CT's que pagan 0%	Máx. 4%	10.10%	7.60%	10.10%	7.30%
Total	Cobranza menor al 90% ²	CT's que pagan entre 0% del 90%	Máx. 20%	16.80%	19.60%	17.40%	19.60%
Apartado B	Cobranza 90 a 100% ³	CT's que pagan entre 90% y 100%	Mín. 43%	42.50%	41.50%	41.60%	44.10%
	Cobranza pago 100% ⁴	CT's que pagan 100%	Mín. 25%	25.00%	27.30%	26.90%	25.20%
	Cobranza más del 100% ⁵	CT's que pagan más del 100%	NA	5.50%	4.10%	4%	3.80%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Indicadores de Riesgo Operativo – Metodología

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2015					
				May			Abr		
				%	CT	Importe MDP	%	CT	Importe MDP
Cobranza Total Apartado A	Cobranza Pago 0% ¹	CT's que pagan 0%	Máx. 9%	10.4%	3,093	13.0	10.2%	2,964	12.5
	Cobranza menor al 90% ²	CT's que pagan entre 0% del 90%	Máx. 25%	24.7%	7,343	396.0	23.3%	6,771	337.4
	Cobranza 90 a 100% ³	CT's que pagan entre 90% y 100%	Mín. 20%	19.2%	5,688	592.1	19.5%	5,659	573.0
	Cobranza pago 100% ⁴	CT's que pagan 100%	Mín. 40%	37.7%	11,195	83.7	40.0%	11,614	88.3
	Cobranza más del 100% ⁵	CT's que pagan más del 100%	NA	8.0%	2,381	47.8	6.9%	2,013	99.1
Cobranza Total Apartado B	Cobranza Pago 0% ¹	CT's que pagan 0%	Máx. 4%	10.1%	109	11.3	7.6%	81	7.3
	Cobranza menor al 90% ²	CT's que pagan entre 0% del 90%	Máx. 20%	16.8%	181	59.0	19.6%	210	50.6
	Cobranza 90 a 100% ³	CT's que pagan entre 90% y 100%	Mín. 43%	42.5%	457	181.4	41.5%	444	188.1
	Cobranza pago 100% ⁴	CT's que pagan 100%	Mín. 25%	25.0%	269	17.1	27.3%	292	16.6
	Cobranza más del 100% ⁵	CT's que pagan más del 100%	NA	5.5%	59	4.4	4.1%	44	5.9

Indicadores de Cobranza (Herramienta BI)

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Indicadores de Riesgo Operativo (Comparativo Dic 2014-Mayo 2015)

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2014 DIC	2015 MAY	Estatus
Afiliación 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	IGL
		Plazo promedio de integración de expedientes	20 días	N/D	N/D	IGL
	Captura en CREDERE	Campo de teléfono correcto	Casa = 70%,	55.8%	53.1%	EMP
			Celular = 85%	95.1%	94.9%	EMP
			Por lo menos uno = 99.5%	99.6%	99.5%	IGL
		RFC en CREDERE	90%	84.1%	84.1%	IGL
		Código Postal en CREDERE	98%	94.2%	92.4%	EMP
	Consulta PROCESAR	Consultas exitosas a PROCESAR	98.50%	99.8%	99.6%	IGL
		Tiempo fuera acumulado PROCESAR	2 horas	.33	.91	EMP
		Máximo tiempo fuera PROCESAR en un evento	1.5 horas	.23	.65	EMP
Cobranza	Cobro mediante cédulas a Centros de Trabajo	Validación y conciliación de cédulas	0 (se debe hacer siempre)	✓	✓	IGL
		Seguimiento a la cobranza	10% de incidencias	10.4%	9.9%	MEJ
	Reinstalaciones	% de bajas consultadas en PROCESAR	95%	98.1%	98.1%	IGL
Afiliación de Centros de Trabajo	Consulta buró de crédito	% de Centros de Trabajo afiliados consultados en buró de crédito	60%	89.6%	88.7%	IGL
	Mantenimiento de Estatus	Comportamiento de Centros de Trabajo con estatus de Activo	1.0% de CT Activos con 0% de cobranza	.59%	.45%	MEJ

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos. MEJ=Situación Mejora IGL=Situación Igual EMP=Situación Empeoró

Comparativo Indicadores de Cobranza

Indicadores de Riesgo Operativo - Cobranza
Comparativo Diciembre 2014-Mayo 2015

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2014 Dic	2015 May	Situación
Cobranza	Atraso consecutivo	CT's con UN atraso en pago	60 casos	192	45	MEJORÓ
		y Estatus = 1 Activo				
		CT's con DOS atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	15 casos	22	21	IGUAL
		CT's con TRES atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	5 casos	9	4	MEJORÓ
		CT's con CUATRO ó más atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	5 casos	4	2	MEJORÓ
		CT's con UNO ó más atrasos consecutivos y Estatus <= 1 Activo	450 casos	1122	1507	EMPEORÓ
	Transición Promedio a la baja	Porcentaje de Transición a un estadio de menor pago	Máximo 5%	5.40%	6.50%	EMPEORÓ

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos. MEJ=Situación Mejora IGL=Situación Igual EMP=Situación Empeoró

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

Indicadores de Riesgo Operativo - Cobranza
Comparativo Diciembre 2014-Mayo 2015

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	2014	2015	Situación
				Dic	May	
Cobranza	Cobranza Pago 0% ¹	CT's que pagan 0%	Máx. 9%	9.90%	10.40%	EMPEORÓ
Total	Cobranza menor al 90% ²	CT's que pagan entre 0% del 90%	Máx. 25%	22.80%	24.70%	EMPEORÓ
Apartado A	Cobranza 90 a 100% ³	CT's que pagan entre 90% y 100%	Mín. 20%	19.90%	19.20%	EMPEORÓ
	Cobranza pago 100% ⁴	CT's que pagan 100%	Mín. 40%	40.30%	37.70%	EMPEORÓ
	Cobranza más del 100% ⁵	CT's que pagan más del 100%	NA	7.10%	8.00%	MEJORÓ LIGERAMENTE
Cobranza	Cobranza Pago 0% ¹	CT's que pagan 0%	Máx. 4%	6.20%	10.10%	EMPEORÓ
Total	Cobranza menor al 90% ²	CT's que pagan entre 0% del 90%	Máx. 20%	17.90%	16.80%	MEJORÓ LIGERAMENTE
Apartado B	Cobranza 90 a 100% ³	CT's que pagan entre 90% y 100%	Mín. 43%	41.00%	42.50%	MEJORÓ LIGERAMENTE
	Cobranza pago 100% ⁴	CT's que pagan 100%	Mín. 25%	30.50%	25.00%	EMPEORÓ
	Cobranza más del 100% ⁵	CT's que pagan más del 100%	NA	4.40%	5.50%	MEJORÓ LIGERAMENTE

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

14. Seguimiento a las Recomendaciones de los Comisarios de la SFP

1. **“Analizar los efectos por la adopción del nuevo marco normativo del INFONACOT, conforme a las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento que emitió la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y realizar las adecuaciones correspondientes, en materia normativa, contable, operativa, de procedimientos, así como de estructura organizacional”.**

En la 40ª Sesión Ordinaria del H. Consejo Directivo del Instituto FONACOT, celebrada el 14 de abril de 2015, se presentó en el Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos el avance e impacto de la Circular “CUOEF” en la operación del Instituto, asimismo, en este informe se presenta el estatus de la implementación al 30 de junio de 2015 en el punto 6.3 “Avances e implementación de la CUOEF”, página 82.

2. **“Continuar con las estrategias establecidas para la recuperación del crédito FONACOT en los centros de trabajo que aún no se encuentran afiliados y/o acreditados al Instituto y que tienen trabajadores que adeudan créditos”.**

Se continúa con la implementación de las estrategias definidas en el área de cobranza en coordinación con el área comercial. En el punto 3.3 “Recuperación de Recursos” página 42 del presente informe se presentan los resultados de dichas estrategias.

Al cierre del mes de mayo 2015 se registra un aumento de 2.2 por ciento en centros de trabajo y 3.2 por ciento en monto, por lo que ya se emite la cédula de cobro correspondiente a estos centros de trabajo. Los resultados se presentan en el apartado.

3. **“Mejorar las condiciones de contratación del seguro al crédito por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente que otorga el INFONACOT a los trabajadores”.**

El Instituto está llevando a cabo un estudio actuarial del Seguro al Crédito FONACOT por Pérdida de Empleo, Fallecimiento, Incapacidad o Invalidez Total y Permanentes con el fin de presentar sus resultados al Consejo Directivo.

4. **“Continuar con las gestiones correspondientes ante las autoridades competentes, a fin de obtener la autorización respectiva para la contratación de personal necesario para cumplir con la afiliación de centros de trabajo y la colocación de créditos para los trabajadores, así como con lo establecido en las Disposiciones emitidas por la CNBV en materia de segregación de funciones”.**

En el anteproyecto de presupuesto para el ejercicio 2015, se solicitaron 206 plazas, sin embargo no se obtuvo la autorización correspondiente debido a la definición del techo presupuestal para el Instituto con base a las Medidas para el Uso Eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos y las Acciones de Disciplina Presupuestaria en el Ejercicio del Gasto Público. Para el ejercicio 2016 se continuará con los trámites de solicitud de plazas ante las instancias competentes, considerando las necesidades operativas y de adecuación normativa del Instituto.

15. Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Programa de Trabajo 2014-2018 (PTr)

A continuación se presentan los cinco objetivos, estrategias y líneas de acción que el Instituto estableció.

OBJETIVO 1

Incrementar la colocación de créditos accesibles y sostenibles a trabajadores formales.

ESTRATEGIA 1.1

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

Acción 1.1.1 Intensificar las acciones de afiliación de centros de trabajo.

Acción 1.1.2 Incrementar la originación de créditos para incentivar la adquisición de bienes y servicios de consumo duradero, a través de la eficiencia en oficinas de atención, para agilizar los trámites y servicios.

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.

ESTRATEGIA 1.2

Aumentar la penetración crediticia en los centros de trabajo que actualmente están afiliados al FONACOT.

Acción 1.2.1 Implementar campañas de promoción en centros de trabajo a partir de la experiencia positiva de otorgamiento y recuperación del crédito.

Acción 1.2.2 Desarrollar nuevos productos que resuelvan las necesidades de consumo de bienes y servicios duraderos de los trabajadores.

Acción 1.2.3 Ampliar y mejorar la cobertura de puntos de atención a trabajadores, mediante la apertura y/o reubicación de oficinas del Instituto a nivel nacional.

OBJETIVO 2

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

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 cumplir con la obligatoriedad de la afiliación y dar a conocer las características del crédito FONACOT.

Acción 2.1.2 Llevar a cabo acciones conjuntas con dichos organismos para la participación en sus eventos, redes sociales y páginas web para difundir los beneficios del crédito FONACOT.

Acción 2.1.3 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.

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** Rediseñar, documentar e implantar los procedimientos para efficientar los procesos sustantivos del Instituto: fondeo, otorgamiento y recuperación.
- Acción 3.1.2** Implementar la automatización de procesos para la reducción de tiempos y trámites.
- Acción 3.1.3** Optimizar y modernizar la infraestructura tecnológica.
- Acción 3.1.4** Mantener una estructura organizacional y una plantilla de personal adecuadas a las necesidades operativas del Instituto.

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** Tener una óptima recuperación tanto de las emisiones de cédulas a centros de trabajo, como de la recuperación directa de los trabajadores sin centro de trabajo.
- Acción 3.2.2** Incluir un seguro de crédito por pérdida de empleo, fallecimiento e incapacidad o invalidez total y permanente, aplicable a los créditos nuevos.
- Acción 3.2.3** Procurar alianzas de colaboración con el Gobierno de la República para promover la vinculación laboral, a favor de aquellos trabajadores que pierdan su empleo y que tengan crédito vigente del Instituto, a fin de que consigan la reinstalación del trabajador y la recuperación del crédito.

OBJETIVO 4

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

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** Diversificar e incrementar las líneas de crédito bancarias y bursátiles tanto públicas como privadas, de conformidad con la reforma financiera publicada el 10 de enero de 2014.

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** Establecer mejores herramientas y procesos de administración financiera y de riesgos, con el fin de optimizar el uso del capital del Instituto, procurando su solvencia.
- Acción 4.2.2** Implementar herramientas de medición y mecanismos de optimización en el uso del gasto operativo.

ESTRATEGIA 4.3

Reforzar la evaluación de los riesgos a los que se encuentra expuesto el capital del Instituto.

- Acción 4.3.1 Instrumentar mejoras en los modelos de evaluación y medición de riesgos que permitan monitorear la calidad de la cartera.
- Acción 4.3.2 Fortalecer la cultura enfocada a la administración integral de riesgos y de control interno.

ESTRATEGIA 4.4

Lograr una cobranza eficiente de la cartera para mantener la sustentabilidad del INFONACOT y, por lo tanto, del otorgamiento de crédito.

- Acción 4.4.1 Optimizar los procesos de emisión de cédulas de cobranza a los centros de trabajo.
- Acción 4.4.2 Procurar la asignación óptima de cartera a despachos externos de cobranza.
- Acción 4.4.3 Diversificar y efficientar los medios de recepción de pagos.

OBJETIVO 5

Mejorar el servicio a 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.
- Acción 5.1.4 Estandarizar la imagen institucional en las sucursales del Instituto.

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).

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

15.1 Número, Importe de Créditos y Trabajadores que Ejercieron Crédito

Enero-Junio 2015 Vs. 2014

ENTIDAD FEDERATIVA	TRANSACCIONES DE CRÉDITO		Variación Porcentual	IMPORTE DE CRÉDITOS (millones de pesos)		Variación Porcentual	TRABAJADORES QUE EJERCEN CRÉDITO		Variación Porcentual
	2014	2015		2014	2015		2014	2015	
AGUASCALIENTES	34,061	24,645	-27.64%	\$112.3	\$148.0	31.79%	14,138	14,322	1.30%
BAJA CALIFORNIA	68,789	43,849	-36.26%	\$379.9	\$471.5	24.12%	32,299	32,351	0.16%
BAJA CALIFORNIA SUR	19,861	14,437	-27.31%	\$77.6	\$110.3	42.24%	6,577	6,519	-0.88%
CAMPECHE	6,373	5,877	-7.78%	\$55.7	\$60.0	7.70%	4,167	4,189	0.53%
CHIAPAS	6,341	7,795	22.93%	\$39.6	\$69.7	76.07%	4,130	5,777	39.88%
CHIHUAHUA	35,968	29,323	-18.47%	\$200.8	\$283.3	41.08%	21,357	23,327	9.22%
COAHUILA	60,822	48,347	-20.51%	\$338.9	\$448.4	32.30%	32,065	32,511	1.39%
COLIMA	12,711	8,278	-34.88%	\$54.5	\$75.4	38.31%	5,962	6,215	4.24%
DISTRITO FEDERAL	71,388	50,039	-29.91%	\$582.9	\$818.1	40.34%	37,814	41,200	8.95%
DURANGO	9,603	9,038	-5.88%	\$62.0	\$91.9	48.26%	6,473	7,761	19.90%
EDO. DE MÉXICO	45,847	29,863	-34.86%	\$316.8	\$406.3	28.23%	24,433	25,141	2.90%
GUANAJUATO	30,768	28,040	-8.87%	\$149.7	\$209.3	39.83%	17,094	19,360	13.26%
GUERRERO	4,685	4,418	-5.70%	\$49.5	\$82.6	67.00%	3,250	4,212	29.60%
HIDALGO	5,726	4,420	-22.81%	\$32.6	\$50.2	53.82%	3,428	4,111	19.92%
JALISCO	39,599	36,025	-9.03%	\$212.8	\$311.4	46.36%	20,520	24,029	17.10%
MICHOACÁN	20,829	18,145	-12.89%	\$78.8	\$114.2	44.95%	8,403	10,038	19.46%
MORELOS	8,543	6,708	-21.48%	\$46.2	\$74.4	61.27%	4,418	5,382	21.82%
NAYARIT	11,192	11,490	2.66%	\$41.1	\$68.9	67.41%	5,035	6,348	26.08%
NUEVO LEÓN	49,537	30,413	-38.61%	\$187.1	\$275.1	47.03%	18,617	18,307	-1.67%
OAXACA	10,426	8,896	-14.67%	\$69.5	\$97.4	40.15%	6,069	7,015	15.59%
PUEBLA	16,857	11,182	-33.67%	\$110.2	\$142.6	29.38%	9,094	9,512	4.60%
QUERÉTARO	25,148	20,910	-16.85%	\$109.2	\$159.3	45.95%	11,725	12,917	10.17%
QUINTANA ROO	16,860	15,187	-9.92%	\$109.8	\$155.5	41.59%	8,837	9,777	10.64%
SAN LUIS POTOSÍ	35,023	29,755	-15.04%	\$168.7	\$206.0	22.13%	16,122	16,550	2.65%
SINALOA	57,330	51,817	-9.62%	\$169.1	\$252.4	49.21%	22,903	25,840	12.82%
SONORA	71,625	49,127	-31.41%	\$332.1	\$438.4	32.01%	30,420	30,060	-1.18%
TABASCO	12,643	11,864	-6.16%	\$124.7	\$176.4	41.47%	8,263	9,714	17.56%
TAMAULIPAS	39,536	25,756	-34.85%	\$189.9	\$239.2	25.93%	18,658	18,672	0.08%
TLAXCALA	5,491	4,466	-18.67%	\$25.2	\$36.5	44.56%	3,158	3,281	3.89%
VERACRUZ	26,071	19,831	-23.93%	\$118.5	\$177.6	49.81%	11,706	13,591	16.10%
YUCATÁN	25,022	22,294	-10.90%	\$116.0	\$153.8	32.53%	12,789	14,088	10.16%
ZACATECAS	10,567	9,652	-8.66%	\$42.5	\$57.7	35.94%	4,629	5,204	12.42%
TOTAL NACIONAL	895,242	691,887	-22.72%	\$4,704.3	\$6,461.8	37.36%	434,553	467,321	7.54%

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Se incluyen 513 y 514 créditos GRP_SAP en la Entidad Federativa del Distrito Federal (Oficinas Centrales) por un monto de \$38.5 y \$41.6 millones de pesos que corresponden a los años 2014 y 2015 respectiva

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

**15.2 Centros de Trabajo Afiliados por Entidad Federativa
Enero - Junio 2015 Vs. 2014**

ENTIDAD FEDERATIVA	CENTROS DE TRABAJO REGISTRADOS		Variación Porcentual
	2014	2015	
AGUASCALIENTES	2,806	3,093	10.23%
BAJA CALIFORNIA	10,625	11,443	7.70%
BAJA CALIFORNIA SUR	3,444	3,628	5.34%
CAMPECHE	2,558	2,768	8.21%
CHIAPAS	3,737	4,595	22.96%
CHIHUAHUA	9,426	10,541	11.83%
COAHUILA	8,776	9,920	13.04%
COLIMA	2,238	2,426	8.40%
DISTRITO FEDERAL	30,205	34,692	14.86%
DURANGO	2,814	3,052	8.46%
EDO. DE MÉXICO	14,839	16,918	14.01%
GUANAJUATO	9,080	9,848	8.46%
GUERRERO	2,565	2,901	13.10%
HIDALGO	4,303	4,587	6.60%
JALISCO	21,093	23,382	10.85%
MICHOACÁN	8,378	8,875	5.93%
MORELOS	3,810	4,142	8.71%
NAYARIT	2,480	2,723	9.80%
NUEVO LEÓN	14,518	15,859	9.24%
OAXACA	3,489	3,731	6.94%
PUEBLA	8,766	9,404	7.28%
QUERÉTARO	3,990	4,417	10.70%
QUINTANA ROO	4,492	5,088	13.27%
SAN LUIS POTOSÍ	5,123	5,712	11.50%
SINALOA	10,129	13,627	34.53%
SONORA	9,409	10,153	7.91%
TABASCO	3,384	3,654	7.98%
TAMAULIPAS	7,246	7,757	7.05%
TLAXCALA	1,419	1,541	8.60%
VERACRUZ	11,725	13,419	14.45%
YUCATÁN	8,448	8,898	5.33%
ZACATECAS	4,332	4,522	4.39%
TOTAL NACIONAL	239,647	267,316	11.55%

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

15.3 Crecimiento en Colocación Ene-Jun 2015 vs Ene-Jun 2014

millones de pesos

No.	Región	Dirección	ENE - JUN 2014	ENE - JUN 2015	Variación 2015 vs 2014
1	Sureste	Tuxtla Gutiérrez	\$ 39.6	\$ 69.7	76.10%
2	Centro	Cuernavaca	\$ 95.6	\$ 157.0	64.21%
3	Metropolitana	Portales	\$ 121.5	\$ 190.6	56.95%
4	Centro	Pachuca	\$ 32.0	\$ 50.2	56.88%
5	Occidente	Tepic	\$ 69.3	\$ 108.1	55.97%
6	Sureste	Veracruz	\$ 118.4	\$ 177.6	49.92%
7	Metropolitana	Tacubaya	\$ 105.9	\$ 158.6	49.81%
8	Norte	Culiacán	\$ 169.1	\$ 252.3	49.21%
9	Noreste	Durango	\$ 62.0	\$ 91.9	48.27%
10	Occidente	Querétaro	\$ 109.1	\$ 159.3	46.07%
11	Occidente	Guadalajara	\$ 239.1	\$ 347.4	45.34%
12	Occidente	Morelia	\$ 78.8	\$ 114.2	44.95%
13	Norte	La Paz	\$ 77.6	\$ 110.3	42.23%
14	Sureste	Cancún	\$ 109.8	\$ 155.4	41.61%
15	Metropolitana	Vallejo	\$ 196.9	\$ 277.9	41.13%
16	Norte	Chihuahua	\$ 200.8	\$ 283.2	41.05%
17	Noreste	Tampico	\$ 117.0	\$ 164.7	40.67%
18	Centro	Oaxaca	\$ 69.3	\$ 97.4	40.55%
19	Occidente	León	\$ 149.7	\$ 209.3	39.80%
20	Metropolitana	Tlalnepantla	\$ 123.0	\$ 171.3	39.32%
21	Noreste	Monterrey	\$ 259.7	\$ 349.3	34.52%
22	Sureste	Mérida	\$ 141.0	\$ 188.8	33.92%
23	Noreste	Saltillo	\$ 241.4	\$ 322.9	33.74%
24	Norte	Hermosillo	\$ 331.7	\$ 438.3	32.12%
25	Centro	Puebla	\$ 135.6	\$ 179.0	31.99%
26	Occidente	Aguascalientes	\$ 112.3	\$ 148.0	31.76%
27	Sureste	Villahermosa	\$ 155.4	\$ 201.3	29.52%
28	Noreste	Torreón	\$ 97.3	\$ 125.5	28.93%
29	Centro	Toluca	\$ 115.5	\$ 145.7	26.08%
30	Noreste	San Luis Potosí	\$ 211.1	\$ 263.7	24.91%
31	Norte	Mexicali	\$ 159.1	\$ 198.2	24.60%
32	Norte	Tijuana	\$ 220.3	\$ 273.3	24.04%
33	Metropolitana	Zaragoza	\$ 189.1	\$ 225.9	19.46%
	Oficinas Ctrles.	Oficinas Centrales	\$ 9.5	\$ 12.4	30.17%
	Oficinas Ctrles.	Of Centrales Internet	\$ 2.2	\$ 1.3	-38.87%
	Oficinas Ctrles.	Of. Cent. GRP - SAP*	\$ 38.5	\$ 41.6	8.07%
Total Nacional			\$ 4,704.3	\$ 6,461.8	37.36%

Nota: A partir del 1° de mayo 2015, Acapulco se convirtió en representación de Cuernavaca

Fuente: Subdirección General Comercial

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL 1ER SEMESTRE 2015

15.4 Transacciones de la Tarjeta FONACOT-Mastercard

1er. Semestre 2014 (enero - junio)	1er. Semestre 2015 (enero - junio)	Estado	vs 1er. Semestre 2014		% Participación por Línea 2015
			\$	%	
\$ 136,082,161	\$ 69,082,968	TIENDAS DE AUTOSERVICIO Y SUPERMERCADOS	-\$66,999,193.15	-49%	24.58%
\$ 250,976,393	\$ 50,400,244	MOBILIARIO PARA EL HOGAR	-\$200,576,148.94	-80%	17.93%
\$ 119,208,061	\$ 34,667,459	MATERIALES PARA CONSTRUCCIÓN	-\$84,540,601.63	-71%	12.33%
\$ 57,756,171	\$ 34,493,441	TIENDAS DEPARTAMENTALES	-\$23,262,730.40	-40%	12.27%
\$ 21,593,006	\$ 14,048,579	GASOLINERAS	-\$7,544,427.42	-35%	5.00%
\$ 19,780,116	\$ 8,367,068	BOUTIQUES ROPA / CALZADO / ACCESORIOS	-\$11,413,048.20	-58%	2.98%
\$ 20,352,297	\$ 7,899,386	CLUBES MAYORISTAS	-\$12,452,911.78	-61%	2.81%
\$ 15,504,714	\$ 7,872,970	AUTOPARTES Y ACCESORIOS	-\$7,631,744.01	-49%	2.80%
\$ 9,933,019	\$ 4,806,844	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN	-\$5,126,174.82	-52%	1.71%
\$ 8,780,141	\$ 4,452,400	DISTRIBUIDORES DE LLANTAS	-\$4,327,740.89	-49%	1.58%
\$ 9,811,438	\$ 4,184,282	OTROS	-\$5,627,155.56	-57%	1.49%
\$ 7,977,072	\$ 3,960,059	ESCUELAS	-\$4,017,013.53	-50%	1.41%
\$ 7,043,199	\$ 3,806,078	ABARROTES EN GENERAL	-\$3,237,120.20	-46%	1.35%
\$ 7,341,020	\$ 3,798,681	ZAPATERÍAS	-\$3,542,339.13	-48%	1.35%
\$ 3,281,692	\$ 3,265,845	MOTOCICLETAS Y ACCESORIOS	-\$15,847.46	-0%	1.16%
\$ 4,426,156	\$ 3,043,997	SERVICIOS DE SALUD	-\$1,382,159.44	-31%	1.08%
\$ 11,710,778	\$ 2,719,697	AGENCIAS DE VIAJES	-\$8,991,081.80	-77%	0.97%
\$ 3,933,704	\$ 2,588,874	FARMACIAS	-\$1,344,830.02	-34%	0.92%
\$ 4,718,643	\$ 2,362,004	RESTAURANTES / CAFETERÍAS	-\$2,356,639.11	-50%	0.84%
\$ 3,474,812	\$ 2,158,227	CASAS DE EMPEÑO	-\$1,316,584.28	-38%	0.77%
\$ 3,019,448	\$ 1,749,667	PAGO DE SERVICIOS / IMPUESTOS	-\$1,269,781.71	-42%	0.62%
\$ 9,361,290	\$ 1,560,410	ARTÍCULOS DE OFICINA / ESCOLARES	-\$7,800,879.80	-83%	0.56%
\$ 3,596,536	\$ 1,511,185	ARTÍCULOS DE SALUD	-\$2,085,350.93	-58%	0.54%
\$ 1,902,546	\$ 1,228,917	TRANSPORTE FORANEO	-\$673,628.45	-35%	0.44%
\$ 1,734,069	\$ 1,042,957	HOTELES	-\$691,112.01	-40%	0.37%
\$ 1,608,126	\$ 1,035,682	ESPARCIMIENTO Y ENTRETENIMIENTO	-\$572,444.71	-36%	0.37%
\$ 1,293,873	\$ 805,108	TELEVISIÓN DE PAGA	-\$488,764.46	-38%	0.29%
\$ 2,709,529	\$ 789,348	JUGUETERÍAS	-\$1,920,181.08	-71%	0.28%
\$ 2,391,282	\$ 744,580	EQUIPO DE OFICINA / ESCOLAR	-\$1,646,701.02	-69%	0.26%
\$ 2,221,089	\$ 706,404	RESTAURANTES COMIDA RÁPIDA	-\$1,514,684.89	-68%	0.25%
\$ 796,705	\$ 521,078	LÍNEAS AERÉAS	-\$275,626.96	-35%	0.19%
\$ 4,770,223	\$ 506,099	TIENDAS DE CONVENIENCIA	-\$4,264,123.20	-89%	0.18%
\$ 402,467	\$ 267,785	SERVICIO DE GAS NATURAL	-\$134,681.86	-33%	0.10%
\$ 204,184	\$ 246,652	SERVICIOS PARA EL HOGAR	\$42,468.52	21%	0.09%
\$ 242,328	\$ 172,041	SERVICIOS FUNERARIOS	-\$70,286.92	-29%	0.06%
\$ 177,872	\$ 106,737	ASEGURADORAS	-\$71,134.12	-40%	0.04%
\$ 2,043,648	\$ 83,460	RENTA DE AUTOS	-\$1,960,187.78	-96%	0.03%
\$ 16,797	\$ 6,081	CASITAS Y PEAJES	-\$10,715.21	-64%	0.00%
\$ 762,176,605	\$ 281,063,297	TOTAL	-\$481,113,308	-63%	100.00%

Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados, con información obtenida de Credere al cierre de Junio 2015.

15.5 Mercado Potencial de Trabajadores Afiliados al ISSSTE

ENTIDAD FEDERATIVA	Seguridad Social ISSSTE (Dic 2013)		
	Trabajadores Base ISSSTE	Trabajadores Eventuales ISSSTE	Total Trabajadores ISSSTE
AGUASCALIENTES	21,684	10,764	32,448
BAJA CALIFORNIA	33,448	7,863	41,311
BAJA CALIFORNIA SUR	19,083	15,167	34,250
CAMPECHE	18,384	2,446	20,830
CHIAPAS	43,620	26,552	70,172
CHIHUAHUA	12,403	4,455	16,858
COAHUILA	62,209	7,448	69,657
COLIMA	44,948	8,813	53,761
DISTRITO FEDERAL	402,382	219,484	621,866
DURANGO	50,977	18,417	69,394
EDO. DE MÉXICO	104,904	26,322	131,226
GUANAJUATO	81,155	14,859	96,014
GUERRERO	105,428	24,233	129,661
HIDALGO	53,561	10,649	64,210
JALISCO	65,955	14,813	80,768
MICHOACÁN	79,205	6,287	85,492
MORELOS	34,960	9,528	44,488
NAYARIT	28,773	8,545	37,318
NUEVO LEÓN	44,119	7,843	51,962
OAXACA	91,738	7,349	99,087
PUEBLA	36,616	34,751	71,367
QUERÉTARO	24,246	5,832	30,078
QUINTANA ROO	25,157	22,134	47,291
SAN LUIS POTOSÍ	43,244	8,975	52,219
SINALOA	65,735	17,887	83,622
SONORA	30,885	10,630	41,515
TABASCO	27,181	7,101	34,282
TAMAULIPAS	67,899	15,662	83,561
TLAXCALA	24,802	3,259	28,061
VERACRUZ	97,842	27,371	125,213
YUCATÁN	27,684	3,577	31,261
ZACATECAS	31,411	3,996	35,407
Total	1,901,638	613,012	2,514,650

Fuente: Anuario estadístico ISSSTE.

Acrónimos y Siglas

APF: Administración Pública Federal

CONALITEG: Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuito

CONDUSEF: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros

CUOEF: Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento

CREDERE: Sistema de Crédito del Instituto FONACOT

EIDA: Esquema de Interoperabilidad y de Datos Abiertos de la Administración Pública Federal

FIEL: Firma Electrónica Avanzada

GRP-SAP: Préstamos al personal del Instituto

INAI: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales

INDAABIN: Instituto Nacional de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales

LAASSP: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

LFTAIPG: Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Gubernamental

MAAGTIC-SI: Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información

OPE: Oficina Postal Electrónica

PETIC: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

PTCI: Programa de Trabajo de Control Interno

RIF: Régimen de Incorporación Fiscal

SFP: Secretaría de la Función Pública

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

SINEIF: Sindicato Nacional de Empleados del Instituto FONACOT

UTYS: Unidades Inteligentes de Trámites

SEPOMEX: Servicio Postal Mexicano

SIC: Sociedades de Información Crediticia