

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Aspectos del Entorno Económico	3
3. Estructura Operativa	6
3.1. Afiliación de patrones	6
3.2. Colocación de Crédito.....	8
3.2.1. Canales de atención.....	15
3.2.2. Actividades de Promoción	19
3.2.3. Nuevos Productos	26
3.2.4. Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito.....	31
3.3. Recuperación de Recursos	34
3.4. Eficiencia Operacional	41
3.6. Supervisión de Operaciones	44
3.5. Principales Acciones Aprobadas por el Consejo Directivo en 2014.....	47
4. Estructura Financiera	51
4.1. Situación Presupuestal	51
4.2. Fondos.....	57
4.3. Estados Financieros.....	61
5. Estructura Administrativa.....	66
5.1. Estructura Orgánica	66
5.2. Suministro e Infraestructura para la Operación.....	71
5.3. Procesos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.....	74
5.4. Servicios Generales	76
6. Administración de Riesgos	79
6.1. Avances en la Supervisión y Control del Riesgo de Crédito.....	79
6.2. Avances en la Supervisión y Control del Riesgo Operativo	83
7. Tecnologías de la Información y Comunicación	88
7.1. Infraestructura Informática	88
7.2. Innovación Tecnológica.....	90

8. Efectividad Institucional	91
8.1. Sistema de Gestión de la Calidad	91
8.2. Actualización de la Normatividad.....	95
8.3. Sistemas de Evaluación Institucional.....	95
9. Seguimiento a Programas	99
9.1. Programa de Trabajo 2014-2018.....	99
9.2. Plan Michoacán.....	100
9.3. Programa Nacional de Igualdad y No Discriminación (PRONAIID).....	101
9.4. Sistema de Control Interno Institucional	102
9.5. Programa de Gobierno Cercano y Moderno (PGCM)	103
10. Transparencia y Rendición de Cuentas.....	106
11. Soporte Jurídico Institucional	108
11.1. Asuntos Litigiosos	108
11.2. Asuntos Laborales	110
11.3. Consultivo y Normativo	112
12. Gobierno Corporativo	113
12.1. Órgano de Gobierno.....	113
12.2. Comités de Apoyo	113
13. Indicadores	115
14. Seguimiento a las Recomendaciones del Comisario de la SFP.....	117
15. Anexos.....	118
15.1. Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.....	118
15.2. Número, Importe y Trabajadores que Ejercieron Crédito	122
15.3. Créditos Ejercidos por Ingreso de los Trabajadores.....	123
15.4. Centros de Trabajo Afiliados por Micrositio	124
15.5. Centros de Trabajo Afiliados por Entidad Federativa	125
15.6. Centros de Trabajo Afiliados por Micrositio por Sector Económico	126
15.7. Organigrama del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	127

1. Introducción

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) presenta su Informe de Autoevaluación Institucional 2014, 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 durante el ejercicio, en concordancia con los objetivos, estrategias, acciones, metas e indicadores comprometidos para el año 2014 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 en el transcurso de 2015, con el propósito de que el INFONACOT se consolide como la institución financiera líder al servicio de los trabajadores formales de México.

2. Aspectos del Entorno Económico

Al cierre de 2014, la tasa de inflación anualizada fue de 4.08 por ciento y la inflación subyacente registró 3.24 por ciento. Asimismo, la tasa de CETES 28 fue de 2.81 por ciento, ubicando su cifra más alta durante mayo con 3.28 por ciento; la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) a 28 días fijó su menor nivel de septiembre a noviembre con 3.29 por ciento y su nivel más alto durante abril con 3.81 por ciento, y a 91 días, cerró el segundo semestre en 3.31 por ciento, en tanto que el más alto se observó en mayo con 3.82 por ciento.

El tipo de cambio del peso mexicano frente al dólar al 31 de diciembre del 2014, tuvo una cotización de 14.73 pesos por dólar.

Por su parte, el Producto Interno Bruto Anual (PIB) base 2008 a precios constantes, fue de 2.2 y 2.6 por ciento, durante el tercer y cuarto trimestre de 2014, respectivamente. En tanto, la Inversión Extranjera Directa (IED) al cierre de 2014, fue de 22 mil 568 millones de dólares; mientras que el precio promedio de la mezcla mexicana de petróleo, fue de 52.37 dólares por barril.

El valor acumulado de las importaciones totales de mercancías en 2014 fue de 399,977 millones de dólares, 4.9 por ciento mayor que el observado en 2013. Lo anterior, derivado de avances de 5.3 por ciento en las importaciones no petroleras y de 1.5 por ciento en las petroleras. En el período de referencia, las importaciones de bienes de consumo exhibieron un incremento anual de 1.7 por ciento (5.3 por ciento en el caso de las importaciones de bienes de consumo no petroleros), las de bienes intermedios aumentaron 6.0 por ciento (5.9 por ciento en el caso de las importaciones de bienes intermedios no petroleros) y las de bienes de capital crecieron 1.5 por ciento.

INDICADORES ECONÓMICOS

Indicador	2013	2014	Variación
Inflación Anualizada (porcentaje)	3.97	4.08	↑
Inflación Subyacente (porcentaje)	2.78	3.24	↑
CETES a 28 días (porcentaje)	3.29	2.81	↓
TIIE a 28 días (porcentaje)	3.79	3.30	↓
TIIE a 91 días (porcentaje)	3.79	3.31	↓
Tipo de Cambio (pesos)	13.07	14.73	↑
Producto Interno Bruto (porcentaje) (Tercer. Trimestre)	1.6	2.2	↑
Inversión Extranjera Directa (millones de dólares) (3er. Trimestre)	32,970	15,310	↓
Precio Promedio de la Mezcla Mexicana de Petróleo (dólares. por barril)	91.78	52.37	↓

Fuente: Con información de Banco de México

Por otra parte, al cierre de diciembre del 2014, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) contaba con 858 mil 599 centros de trabajo afiliados, contra los 844 mil 641 que se tenían al cierre de 2013. Asimismo, registró 17 millones 239 mil trabajadores afiliados, que se incrementó en un 4.32 por ciento, es decir, 714 mil trabajadores más con respecto a 2013. Las entidades con mayor número de centros de trabajo y trabajadores afiliados son: el Distrito Federal, Jalisco, Estado de México, Nuevo León y Guanajuato.

TRABAJADORES ASEGURADOS EN EL IMSS
(Diciembre 2014)

Entidad Federativa	Total	Variaciones absolutas
		Anual Dic 14 / Dic 13
Total	17,239,587	714,526
Aguascalientes	256,848	14,670
Baja California	718,341	51,045
Baja California Sur	132,246	1,760
Campeche	150,084	-2,920
Coahuila	671,580	33,051
Colima	119,479	3,086
Chiapas	215,414	1,781
Chihuahua	756,954	39,253
Distrito Federal	3,030,217	136,267
Durango	219,473	10,529
Guanajuato	808,962	67,604
Guerrero	156,417	6,413
Hidalgo	198,256	7,239
Jalisco	1,463,340	66,092
Edo. de México	1,357,268	36,997
Michoacán	364,229	15,078
Morelos	199,324	3,042
Nayarit	125,912	6,296
Nuevo León	1,360,372	57,864
Oaxaca	195,083	4,895
Puebla	517,214	21,781
Querétaro	444,265	24,235
Quintana Roo	317,279	20,320
San Luis Potosí	361,457	12,621
Sinaloa	466,390	19,442
Sonora	537,387	10,640
Tabasco	201,003	6,892
Tamaulipas	587,822	14,437
Tlaxcala	80,186	3,509
Veracruz	753,108	2,876
Yucatán	316,753	9,538
Zacatecas	156,924	8,193

La cifras de las entidades federativas sólo están disponibles mensualmente.

Fuente: IMSS

La Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (CONASAMI), fijó el salario mínimo general durante 2013 en 64.76 pesos y para 2014 en 67.29 pesos, lo que se traduce en un incremento del 3.9 por ciento, tomando como referencia el área geográfica “A”.

Crédito al Consumo

En diciembre de 2014 el crédito al consumo registró un crecimiento anual nominal de 5.5 por ciento, prácticamente igual respecto al registrado en diciembre de 2013. Los conceptos considerados son los siguientes:

- Tarjeta de Crédito
- Crédito de Nómina
- Crédito Personal
- Bienes de Consumo Duradero

Cabe mencionar que el saldo de la cartera crediticia del Instituto, se incrementó en 13 por ciento en comparación con diciembre de 2013, mientras que el saldo global de cartera de crédito al consumo (bancario y no bancario) se incrementó 6 por ciento, es decir 54 por ciento por debajo del crecimiento de la cartera del INFONACOT.

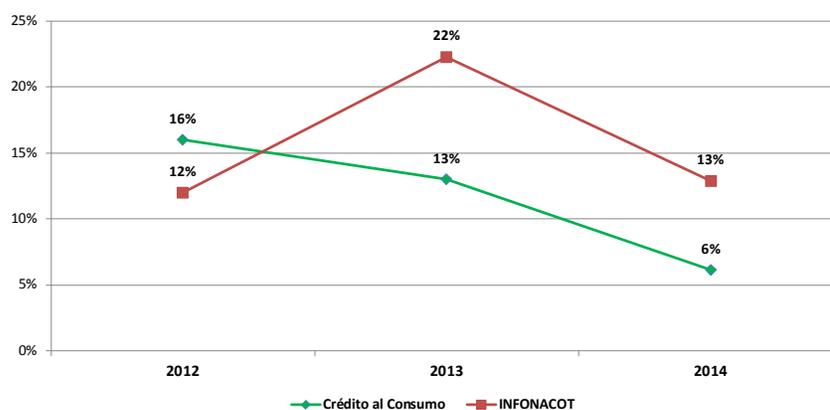
SALDO DE CARTERA DE CRÉDITO AL CONSUMO VS. FONACOT

AÑO	Crédito al Consumo	Var. Anual %	INFONACOT	Var. Anual %
2012	\$754,615	16%	\$9,897	12%
2013	\$850,480	13%	\$12,107	22%
2014	\$902,491	6%	\$13,668	13%

*FONACOT: Saldo cartera total administrada

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

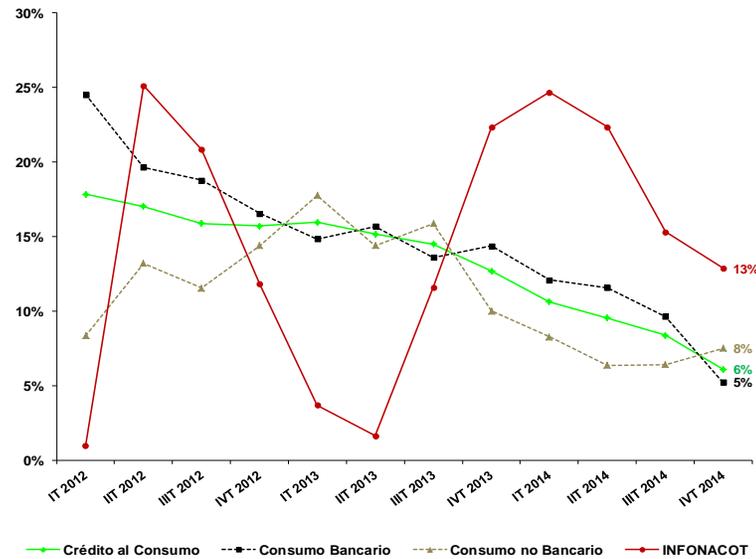
VARIACIÓN DE LA CARTERA DEL CRÉDITO AL CONSUMO Y FONACOT



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

El crédito al consumo excluye, según Banco de México (BANXICO): crédito a la vivienda y endeudamiento de empresas y personas físicas con actividad empresarial.

CRECIMIENTO DEL CRÉDITO AL CONSUMO POR SECTOR TRIMESTRAL

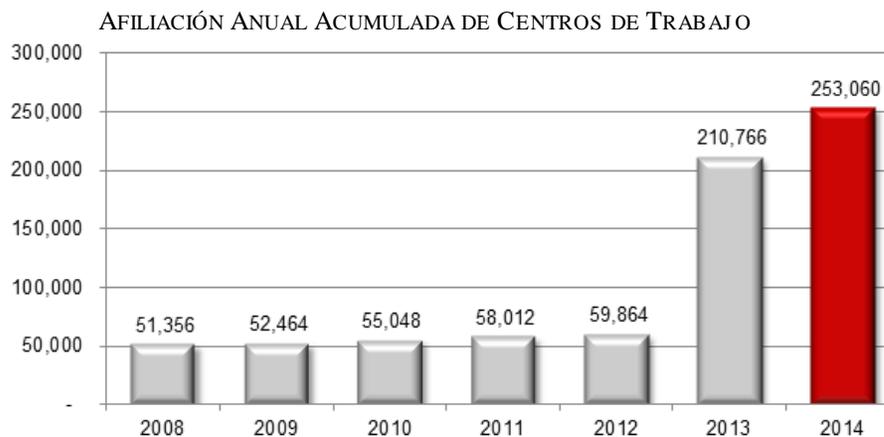


Fuente: Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados.

3. Estructura Operativa

3.1. Afiliación de patrones

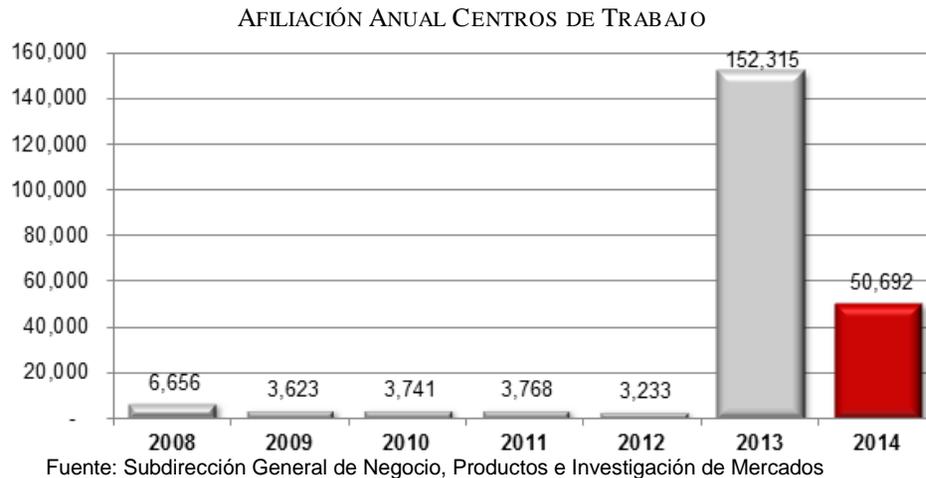
Como resultado de las actividades del Instituto en materia de afiliación (acción 1.1.1, de la estrategia 1.1 del objetivo 1, y de la acción 2.1.1. de la estrategia 2.1. del objetivo 2 del Programa de Trabajo 2014-2018 del INFONACOT¹), **al cierre del 2014 se contaba con un saldo total de 253 mil 060 centros de trabajo afiliados**. De los cuales el 99.5 por ciento está afiliado al IMSS, es decir, 251 mil 560. **Del total de centros registrados en la base del IMSS², el 29.3 por ciento está afiliado al Instituto FONACOT.**



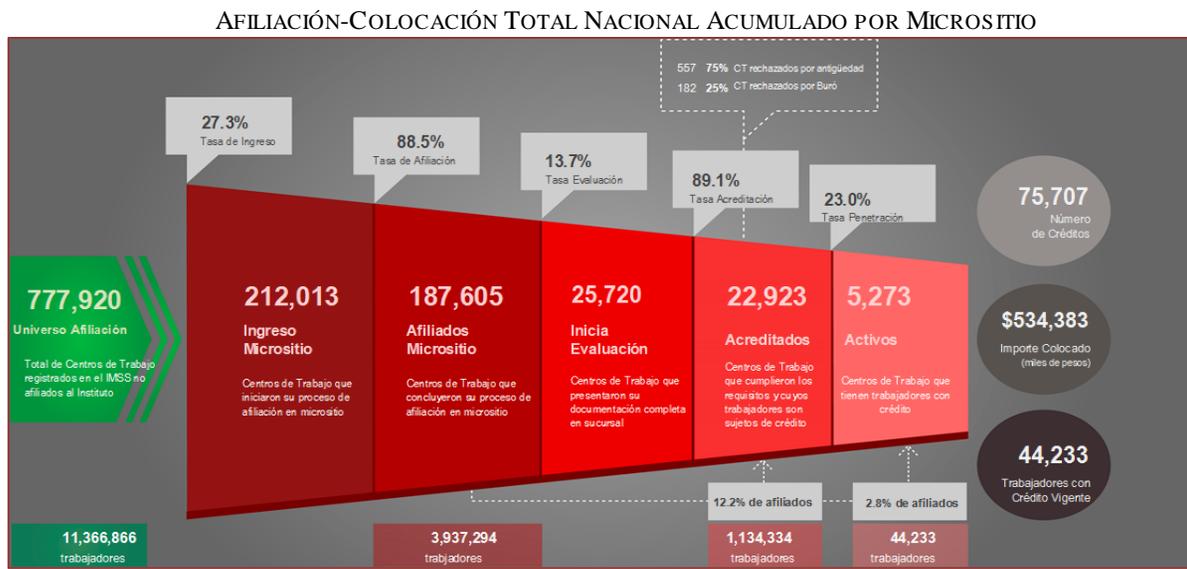
¹ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

² Fuente: IMSS a diciembre 2014, 858,599 centros de trabajo registrados.

Del total de los centros de trabajo incorporados en el año, el 99 por ciento se afiliaron a través del microsítio (50 mil 692 centros) y el 1 por ciento directamente en sucursal.



A partir de la creación del microsítio en junio de 2013 y hasta el cierre de 2014, ingresaron 212 mil 013 empresas, de las cuales concluyeron su afiliación en Internet 187 mil 605 y, de éstas, 22 mil 923 entregaron la información correspondiente para su acreditación y por lo tanto sus trabajadores ya cuentan con la posibilidad de obtener su crédito FONACOT.



3.2. Colocación de Crédito

Como resultado de las acciones 1.1.1, 1.1.2 y 1.1.3 de la estrategia 1.1 del objetivo 1³ del Programa de Trabajo 2014-2018 (PTr) del Instituto, de enero a diciembre de 2014 **se otorgó créditos a 942 mil 558 trabajadores** a través de un millón 725 mil 468 transacciones, **por un importe de 11 mil 220 millones 617 mil pesos**, lo que **representó un avance del 93.51 por ciento respecto a la meta programada**, que fue de 12 mil millones de pesos.

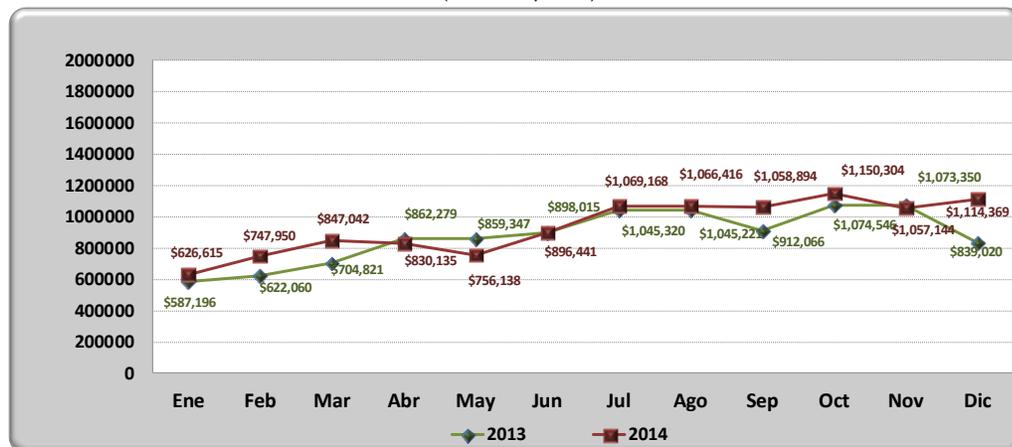
Por medio de disposición, **el 89 por ciento del crédito fue a través de crédito en efectivo y el 11 por ciento con la tarjeta de crédito FONACOT**. El monto promedio del crédito en efectivo fue de 13 mil pesos y de la tarjeta de casi mil 300 pesos.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS
(Miles de pesos)

2014	No. Trabajadores con Ejercicio	Colocación de Créditos	Colocación de Importe (miles de pesos)		
	Real	Real	Real	Meta	Cumplimiento
Enero	62,619	138,395	\$ 626,615	\$ 600,000	104.44%
Febrero	71,175	143,696	\$ 747,950	\$ 720,000	103.88%
Marzo	78,627	163,739	\$ 847,042	\$ 840,000	100.84%
Abril	77,799	162,858	\$ 830,135	\$ 930,000	89.26%
Mayo	68,584	139,519	\$ 756,138	\$ 948,000	79.76%
Junio	75,749	147,035	\$ 896,441	\$ 1,050,000	85.38%
Julio	84,832	136,797	\$ 1,069,168	\$ 1,092,000	97.91%
Agosto	84,605	139,938	\$ 1,066,416	\$ 1,140,000	93.55%
Septiembre	84,465	137,415	\$ 1,058,894	\$ 1,140,000	92.89%
Octubre	88,923	141,949	\$ 1,150,304	\$ 1,260,000	91.29%
Noviembre	81,083	138,934	\$ 1,057,144	\$ 1,320,000	80.09%
Diciembre	84,097	135,193	\$ 1,114,369	\$ 960,000	116.08%
Total	942,558	1,725,468	\$ 11,220,617	\$ 12,000,000	93.50%

Fuente: Subdirección General de Crédito

IMPORTE DE CRÉDITOS EJERCIDOS 2014 VS 2013
(Miles de pesos)



Fuente: Subdirección General de Crédito

³ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Con respecto al cierre de 2013, la colocación se incrementó 6.6 por ciento.

COMPARATIVO DE COLOCACIÓN POR DIRECCIÓN REGIONAL 2014 VS 2013
(Miles de pesos)

Región	Importe (Ene -Dic 2014)	Importe (Ene -Dic 2013)	Variación
DCR NORTE	\$ 2,778,263	\$ 2,585,399	7.46%
DCR NORESTE	\$ 2,369,912	\$ 2,164,467	9.49%
DCR OCCIDENTE	\$ 1,856,887	\$ 1,721,224	7.88%
DCR METROPOLITA	\$ 1,804,242	\$ 1,743,708	3.47%
DCR SURESTE	\$ 1,352,987	\$ 1,368,961	-1.17%
DCR CENTRO	\$ 1,058,325	\$ 939,480	12.65%
Total	\$ 11,220,617	\$ 10,523,239	6.63%

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Colocación por Dirección Comercial Regional

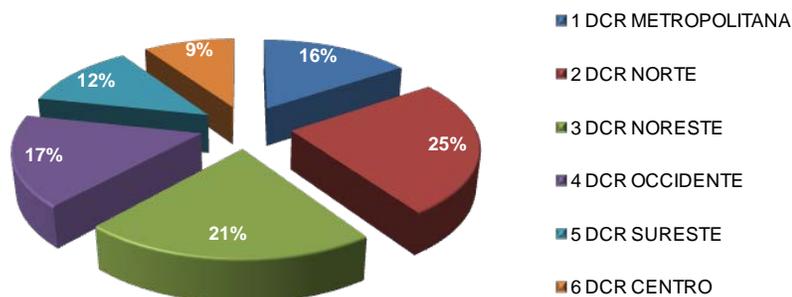
La mayor colocación de crédito se registró en **la Dirección Comercial Regional Norte**, con un importe de dos mil 778 millones 263 mil pesos y un cumplimiento del 94.23 por ciento de su meta, seguida de **la Dirección Comercial Regional Noreste**, con un importe de dos mil 369 millones 912 mil y un cumplimiento del 95.75 por ciento de su meta. Cabe mencionar que estas dos direcciones **concentran el 46 por ciento del monto colocado**.

CUMPLIMIENTO DE LA META POR DIRECCIÓN REGIONAL 2014
(Miles de pesos)

Región	Importe (Ene -Dic)	Meta (Ene -Dic)	Cumplimiento
DCR NORTE	\$ 2,778,263	\$ 2,948,392	94.23%
DCR NORESTE	\$ 2,369,912	\$ 2,475,069	95.75%
DCR OCCIDENTE	\$ 1,856,887	\$ 1,972,233	94.15%
DCR METROPOLITANA	\$ 1,804,242	\$ 1,992,846	90.54%
DCR SURESTE	\$ 1,352,987	\$ 1,454,196	93.04%
DCR CENTRO	\$ 1,058,325	\$ 1,157,264	91.45%
Total	\$ 11,220,617	\$ 12,000,000	93.50%

Fuente: Subdirección General de Crédito

PARTICIPACIÓN DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO POR DIRECCIÓN REGIONAL
(Acumulado 2014)

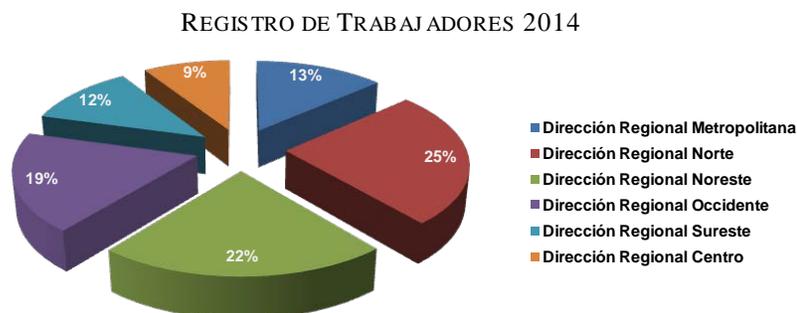


Fuente: Subdirección General de Crédito

Registro de Trabajadores

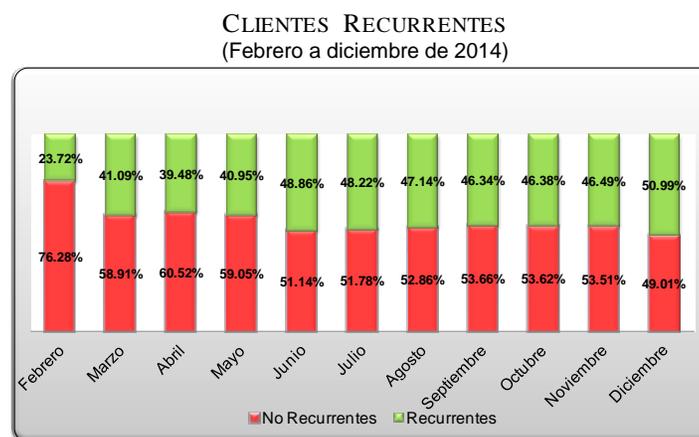
De enero a diciembre de 2014, 942,558 trabajadores ejercieron su crédito FONACOT (acción 1.1.3 de la estrategia 1.1 y acción 1.2.1 de la estrategia 1.2, ambas del objetivo 1 así como la acción 2.1.2 de la estrategia 2.1 del objetivo 2 del PTr⁴).

Por otra parte, **se registraron en total 485 mil 726 trabajadores considerando migrados y recurrentes⁵, de los cuales 255 mil 489 (52.6 fueron de nuevo registro)**. La Dirección Regional Norte fue la que tuvo el mayor número de registro de trabajadores nuevos con 67 mil 228, seguida de la Noreste con 57 mil 621 trabajadores.



Fuente: Subdirección General de Crédito

Con la puesta en operación **de la herramienta de evaluación de riesgos** de centros de trabajo en febrero de 2014, **se implementaron actualizaciones en beneficio de los clientes recurrentes**. Al cierre de diciembre, el número de clientes recurrentes registrados con las condiciones y criterios de acuerdo con la herramienta, representó el 50.99 por ciento del total de clientes y el 54 por ciento del importe autorizado.

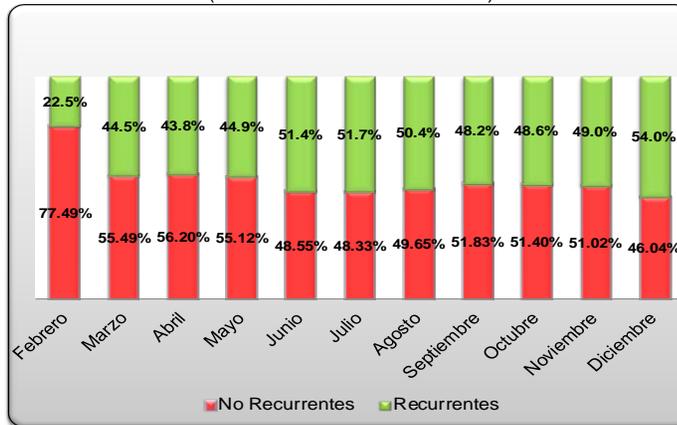


Fuente: Subdirección General de Crédito

⁴ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

⁵ Trabajadores que ya se encontraban registrados en el Instituto y que se realizó la modificación en su información de registro, o que fueron registrados hasta el 2005 en el sistema anterior SICREF y se realiza su migración al sistema actual CREDERE

IMPORTE AUTORIZADO A RECURRENTES
(Febrero a diciembre de 2014)



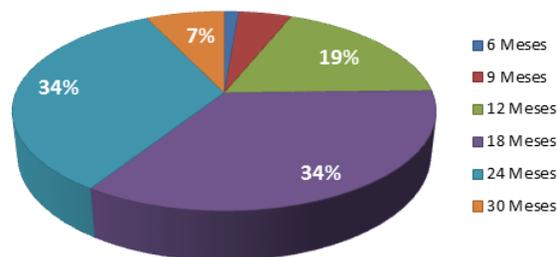
Fuente: Subdirección General de Crédito

Medios de Disposición

1) Crédito en Efectivo

El crédito en efectivo representó el 89 por ciento del importe total ejercido por un monto de nueve mil millones 970 mil 911 pesos, de los cuales cinco millones 300 mil fueron gestionados a través de Internet con la firma electrónica (FIEL). Los plazos con mayor participación en este medio de disposición fueron 18 meses con el 34.4 por ciento de la colocación y 24 meses con el 33.8 por ciento. Cabe mencionar que en julio se autorizó el plazo a 30 meses, y a diciembre tuvo una participación del 7.1 por ciento de este tipo crédito.

PLAZOS DE COLOCACIÓN POR CRÉDITO EN EFECTIVO
(Importe)



Fuente: Subdirección General de Crédito

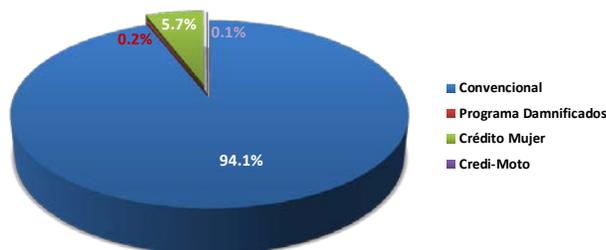
2) Tarjeta FONACOT

Del total del importe ejercido durante 2014, el colocado por medio de la tarjeta FONACOT representó el 11 por ciento lo que equivale a mil 249 millones 706 mil pesos. La distribución por producto fue la siguiente:

- Tarjeta convencional: mil 175 millones 347 mil pesos lo que representó el 94 por ciento del crédito ejercido a través de este medio de disposición.

- Tarjeta de Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales: A partir de julio de 2014 se colocaron dos millones 206 mil pesos.
- Tarjeta Mujer FONACOT: Desde agosto se colocaron 70 millones 834 mil pesos.
- CrediMoto: Se colocaron un millón 319 mil pesos a partir de mayo de 2014.

PARTICIPACIÓN POR TIPO DE TARJETA



Fuente: Subdirección General de Crédito

Al cierre de 2014 se asignaron 140 mil 52 tarjetas, de las cuales el 99 por ciento se activaron; de éstas, 114 mil 399 tarjetas tuvieron disposiciones, lo que representó el 83 por ciento sobre los plásticos activados.

Cabe mencionar que se realizaron diseños especiales con motivo del 40 aniversario del Instituto, y para los productos de Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales y Tarjeta Mujer FONACOT.

Por otra parte, al cierre de diciembre se autorizaron 631 mil siete créditos con tarjetas FONACOT-MasterCard con chip por un importe de 988 millones 367 mil 903 pesos. De igual manera, se autorizaron 337 mil 888 créditos con tarjetas sin chip, correspondientes al crédito tradicional por 265 millones 818 mil 448 pesos. A partir de septiembre ya no se han reportado créditos de tarjetas sin chip.

NÚMERO DE TARJETA POR TIPO DE PRODUCTO

Año	Día	Crédito Tradicional (111)		Crédito para Motos (118)		Crédito Mujer (119)		Crédito Programa Damnificados		TOTAL	Participación (Porcentaje)	
		Chip	Sin Chip	Chip	Sin Chip	Chip	Sin Chip	Chip	Sin Chip		Chip	Sin Chip
Total		582,068	337,888	105	0	47,203	0	1,631	0	968,895	65.13%	34.87%

Fuente: Subdirección General de Crédito

Programa Compuapoyo

En el año 2012 con el propósito de disminuir la brecha digital existente en México en el segmento de la población con menores ingresos y reducir las diferencias que existen en el acceso y uso de las tecnologías de información y comunicaciones, surge el Programa Compuapoyo, en el que el Instituto participó al otorgar créditos FONACOT de hasta 3 mil 500 pesos, al apoyo de mil pesos por parte del Gobierno Federal, para la adquisición de equipo de cómputo.

De las ocho mil 684 operaciones registradas durante la vigencia del programa, se otorgaron cinco mil 407 apoyos por parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), como se muestra en la siguiente tabla:

COMPUAPOYO

Apoyos Internet	Apoyo PC (\$1,000)	Apoyo PC (\$2,000)	Total
63	672	4,672	5,407

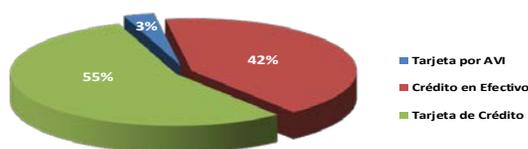
Fuente: Subdirección General de Crédito

El importe de los apoyos otorgados fue de 10 millones 188 mil 726 pesos, y en el primer trimestre de 2014 se concluyó formalmente con el programa a partir de lo determinado por la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la SCT, y la consecuente determinación respectiva del Consejo Directivo del Instituto.

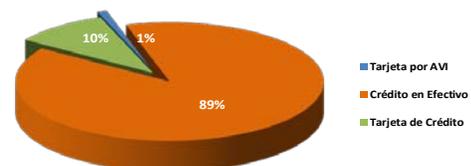
Número de Transacciones de Créditos por Tipo de Usuario

Al cierre de diciembre de 2014, **se realizaron un millón 725 mil 468 transacciones de créditos ejercidos** por un importe de 11 mil 220 millones 617 mil pesos, que se distribuyen de la siguiente forma:

TRANSACCIONES DE CRÉDITOS POR TIPO DE USUARIO



IMPORTE DE LOS CRÉDITOS POR TIPO DE USUARIO



Fuente: Subdirección General de Crédito

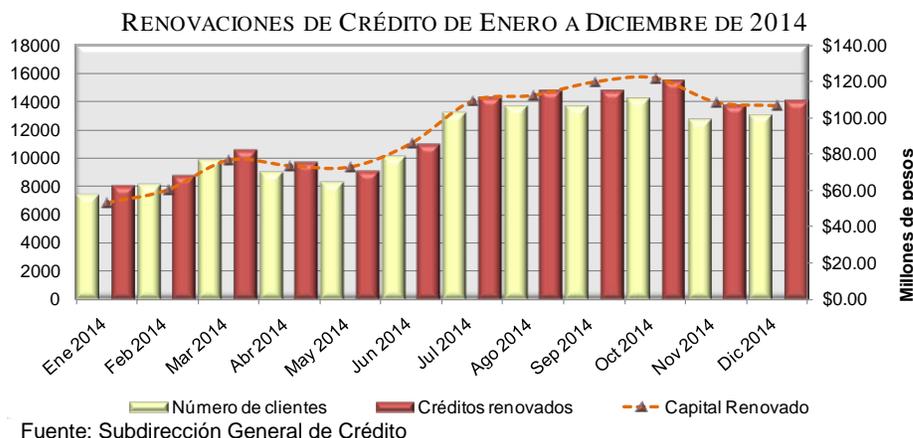
El 55 por ciento de las transacciones se realizaron a través de los distintos productos con tarjeta de crédito, el 42 por ciento a través de crédito en efectivo y el 3 por ciento a través de tarjeta otorgada mediante establecimiento comercial o AVI.

No obstante lo anterior, el 89 por ciento del importa colocado como ya se mencionó se colocó a través del crédito en efectivo y el 11 por ciento restante a través de la tarjeta de crédito.

Renovación de Créditos Vigentes a Mayor Plazo

Como resultado de la acción 1.2.2 de la estrategia 1.2 del objetivo 1 del Programa de Trabajo mencionado, se promueve, a partir de la experiencia positiva de otorgamiento y recuperación del crédito que los trabajadores con crédito vigente en efectivo, que 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 2014 se habían renovado 144 mil 133 créditos a 133 mil 92 trabajadores por un importe mayor a los mil millones de**

pesos. Por lo anterior, el nuevo capital autorizado a dichos trabajadores fue de 135 millones 721 mil pesos en nuevos créditos.



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 o que presentan inconsistencias en sus datos y, en su caso, en los de identidad con su centro de trabajo. **El tiempo para analizar y aprobar los créditos es de 48 horas; sin embargo, al cierre de diciembre el tiempo real fue de 12 horas, cuatro horas y media menos, en promedio, que al cierre de 2013.** (acción 1.1.2 de la estrategia 1.1, el objetivo 1 y estrategia 3.1 acciones 3.1.1. y 3.1.2 del objetivo 3 del PTr⁶)

CUADRO COMPARATIVO DE PRODUCTIVIDAD 2014 VS 2013 DE LA MESA DE VIGILANCIA
(Al 31 de diciembre de 2014)

Conceptos	2014	2013	Variación	
Casos pendientes por atender	144	166	↓ 13.3%	
Promedio de diario de casos autorizados por colaborador	Colaboradores	6	→ 0	
	Casos	48	→ 0	
Promedio diario de casos liberados	288	240	↑ 20.0%	
Promedio de atención de casos	Horas	12	16.5	↑ 27.3%
Porcentaje de productividad por casuística	Autorizados	85.98%	85.38%	↑ 0.7%
	Rechazados	13.97%	14.42%	↓ 3.1%
	Pendientes por atender	0.05%	0.19%	↓ 73.7%

Fuente: Subdirección General de Crédito

Durante 2014 ingresaron 91 mil 658 casos a Mesa de Vigilancia de 82 mil 247 trabajadores, es decir, un promedio diario de 305 casos.

⁶ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

PORCENTAJE DE CASOS RECIBIDO EN MESA DE VIGILANCIA POR CASUÍSTICAS, 2014 vs 2013
(Clientes y casos que ingresan por topado o inconsistencia al 31 de diciembre de 2014)

Conceptos		2014	2013	Variación	
Porcentaje por casuística	Por ingresos topados	49.05%	46.48%	↑	5.5%
	Por inconsistencias	50.95%	53.52%	↓	4.8%

Fuente: Subdirección General de Crédito

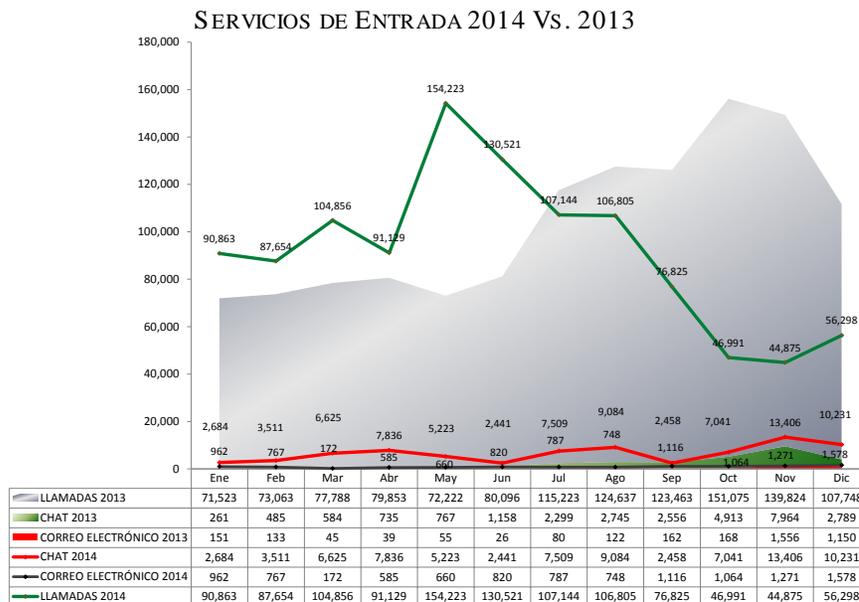
El número de casos atendidos en dos días o menos durante 2014 fue de 85 mil 749, es decir, el 93.6 por ciento de los casos registrados.

3.2.1. Canales de atención

En 2014 las 83 oficinas del Instituto se encontraban distribuidas en seis direcciones comerciales regionales, 34 direcciones estatales o de plaza y 43 representaciones, 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.

Centro de atención telefónica (CAT)

Durante 2014 el Centro de Atención Telefónica (CAT) recibió un millón 98 mil 184 llamadas telefónicas, lo que se traduce en un decremento del 9.7 por ciento en relación con lo registrado durante 2013. Asimismo, se recibieron 78 mil 49 chats y 10 mil 530 correos electrónicos. (Acción 3.1.2 de la estrategia 3.1. del objetivo 3 y acción 5.1.1 de la estrategia 5.1 del objetivo 5 del PTR⁷).



Fuente: Subdirección General Comercial

⁷ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

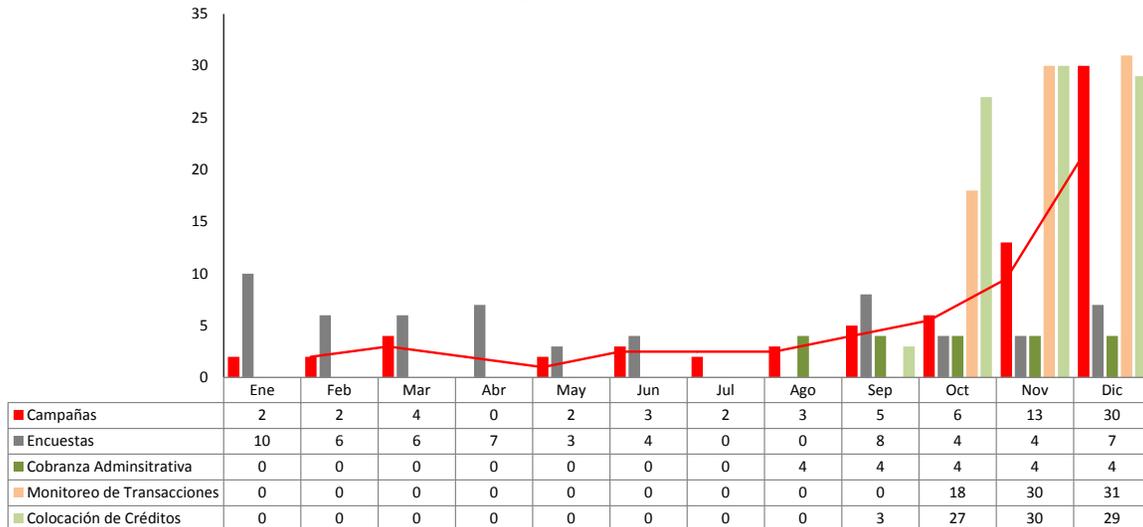
SERVICIOS DE ENTRADA CAT

Meses	2014				2013				2014 vs 2013			
	Llamadas	Chat	Correo electrónico	Total interacciones con el cliente	Llamadas	Chat	Correo electrónico	Total interacciones con el cliente	Llamadas	Chat	Correo electrónico	Total interacciones con el cliente
Ene	90,863	2,684	962	94,509	71,523	261	151	71,935	27.0%	928.4%	537.1%	31.4%
Feb	87,654	3,511	767	91,932	73,063	485	133	73,681	20.0%	623.9%	476.7%	24.8%
Mar	104,856	6,625	172	111,653	77,788	584	45	78,417	34.8%	1034.4%	282.2%	42.4%
Abr	91,129	7,836	585	99,550	79,853	735	39	80,627	14.1%	966.1%	1400.0%	23.5%
May	154,223	5,223	660	160,106	72,222	767	55	73,044	113.5%	581.0%	1100.0%	119.2%
Jun	130,521	2,441	820	133,782	80,096	1,158	26	81,280	63.0%	110.8%	3053.8%	64.6%
Jul	107,144	7,509	787	115,440	115,223	2,299	80	117,602	-7.0%	226.6%	883.8%	-1.8%
Ago	106,805	9,084	748	116,637	124,637	2,745	122	127,504	-14.3%	230.9%	513.1%	-8.5%
Sep	76,825	2,458	1,116	80,399	123,463	2,556	162	126,181	-37.8%	-3.8%	588.9%	-36.3%
Oct	46,991	7,041	1,064	55,096	151,075	4,913	168	156,156	-68.9%	43.3%	533.3%	-64.7%
Nov	44,875	13,406	1,271	59,552	139,824	7,964	1,556	149,344	-67.9%	68.3%	-18.3%	-60.1%
Dic	56,298	10,231	1,578	68,107	107,748	2,789	1,150	111,687	-47.8%	266.8%	37.2%	-39.0%
Totales	1,098,184	78,049	10,530	1,186,763	1,216,515	27,256	3,687	1,247,458	-9.7%	186.4%	185.6%	-4.9%
% de participación	93	7	1	100	98	2	0	100				

Fuente: Subdirección General Comercial

El servicio de *chat* mostró un crecimiento en el número de consultas atendidas, principalmente sobre capacidad de crédito disponible y requisitos para el mismo por parte de los trabajadores, y los centros de trabajo utilizaron este medio para preguntar sobre requisitos de afiliación y asesoría para el uso del Portal Multibancos.

NÚMERO DE REQUERIMIENTOS 2014 EN CHAT



Fuente: Subdirección General Comercial

Adicionalmente, se potencializaron los servicios de salida del CAT, como campañas por medio de agente telefónico, mensajes de texto y correos electrónicos masivos, y se implementaron nuevos proyectos como el monitoreo de transacciones, colocación de créditos y cobranza administrativa.

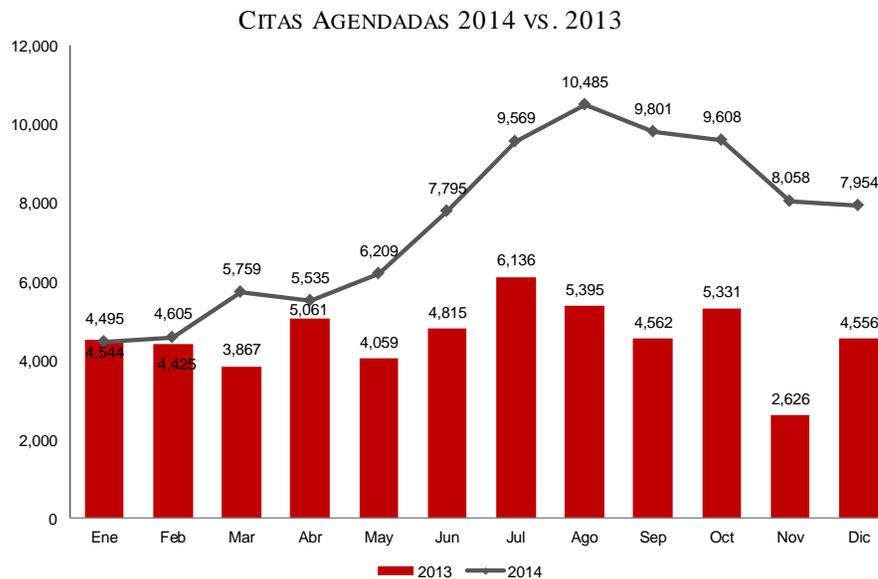
NÚMERO DE REQUERIMIENTOS 2014

Meses	Campañas	Encuestas	Cobranza Administrativa	Monitoreo de Transacciones	Colocación de Créditos
Ene	2	10	0	0	0
Feb	2	6	0	0	0
Mar	4	6	0	0	0
Abr	0	7	0	0	0
May	2	3	0	0	0
Jun	3	4	0	0	0
Jul	2	0	0	0	0
Ago	3	0	4	0	0
Sep	5	8	4	0	3
Oct	6	4	4	18	27
Nov	13	4	4	30	30
Dic	30	7	4	31	29
Total	72	59	20	79	89
Porcentaje	23%	18%	6%	25%	28%

Fuente: Subdirección General Comercial

Sistema de Citas

Durante 2014, se agendaron 89 mil 873 citas que representaron un incremento del 62.3 por ciento, en relación con las 55 mil 377 citas agendadas durante el ejercicio anterior.



Atención quejas, consultas y sugerencias

Se recibieron 263 quejas, 114 consultas y 53 aclaraciones, dando un total de 430 casos. En el siguiente cuadro se observa una disminución del 14 por ciento en las inconformidades recibidas en relación con 2013, derivado de la disminución de las consultas.

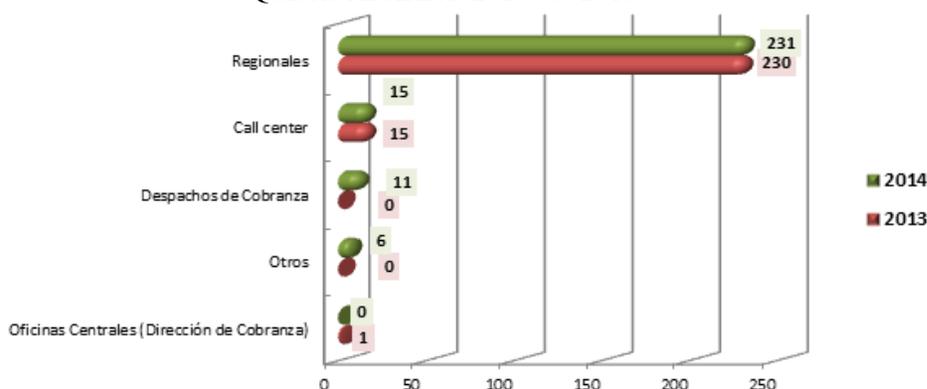
RESULTADOS DE ATENCIÓN A CLIENTES

Inconformidades Recibidas	2014	2013	Variación	Porcentaje
Quejas	263	246	17	7
Consultas	114	237	-123	-52
Aclaraciones	53	13	40	308
Sugerencias	0	5	-5	-100
Total general	430	501	-71	-14

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

Las quejas recibidas corresponden en su mayoría a las oficinas regionales, y en comparación con 2013 se mantiene la misma proporción, como se muestra en la gráfica.

QUEJAS RECIBIDAS 2014 VS. 2013



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

Durante 2014, las regiones Metropolitana y Sureste, registraron un incremento en el número de quejas recibidas en comparación con 2013, con un 24 y 18 por ciento, respectivamente.

QUEJAS RECIBIDAS POR REGIÓN

Tipo de queja por región	2014	2013	Porcentaje
Metropolitana	103	78	24
Sureste	22	18	18
Noreste	34	38	-11
Centro	25	29	-14
Norte	29	38	-24
Occidente	18	29	-38
Total	231	230	0

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

Durante 2013, el medio principal por el que se recibían las quejas era a través del CAT, mientras que en el 2014 el Órgano Interno de Control fue la instancia por la que ingresó el mayor número de quejas. Las consultas se reciben a través de llamadas telefónicas en el número 01 (55) 5265-7400.

En este sentido, el número de quejas recibidas por la Dirección General, Órgano Interno de Control, direcciones generales adjuntas, subdirecciones generales, direcciones comerciales regionales, estatales y de plazas y la Comisión de Nacional de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) registró un incremento del 32 por ciento. Asimismo, las recibidas a través del CAT presentaron un decremento del 60 por ciento. **En relación con el ejercicio 2013, las quejas se incrementaron el 6.9 por ciento.**

RELACIÓN DE QUEJAS POR CANAL RECEPCIÓN

Medio de recepción	Quejas			Consultas		
	2013	2014	Variación	2013	2014	Variación
Dirección General, Órgano Interno de Control, Direcciones Generales Adjuntas, Subdirecciones Generales, Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plazas, Condusef.	77	102	25	44	14	-30
Teléfono (oficinas centrales)	3	54	51	1	83	82
Centro de Atención Telefónica	134	53	-81	168	0	-168
Facebook	19	19	0	4	0	4
Presidencia (Gobierno Federal)	4	15	11	8	6	-2
E-mail	3	11	8	4	6	2
Twitter	4	5	1			
Personalmente	2	3	1	1	0	-1
Crezcamos Juntos		1	1			
Radio				7	5	-2
Total	246	263	17	237	114	-115

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

Las temáticas recurrentes de las quejas fueron en relación con las aclaraciones de crédito y los problemas de autorización del crédito, al igual que en el 2013.

Impugnaciones a través de las Sociedades de Información Crediticia

El Instituto FONACOT continuó reportando el historial crediticio de sus clientes a las sociedades de información crediticia, Buró de Crédito y Círculo de Crédito. **En comparación con 2013, se observó una disminución del 6 por ciento en las impugnaciones recibidas.** A continuación, se detallan por el tipo:

IMPUGNACIONES POR TIPO

Tipo de Impugnación	2013	2014	2013 vs 2014	Porcentaje
Corrección de datos personales	3,811	3,883	72	2
Eliminación de créditos que no reconoce	2,788	2,258	-530	-19
Datos incorrectos en saldos	212	182	-30	-14
Datos incorrectos en histórico de pagos	57	137	80	58
Total general	6,868	6,460	-408	-6
Porcentaje de dictaminadas	99			

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

3.2.2. Actividades de Promoción

De acuerdo con lo establecido en el Programa de Trabajo 2014-2018, en su objetivo 1, estrategia 1.1, acción 1.1.3 y en la acción 1.2.1 de la estrategia 1.2., se llevaron a cabo las siguientes campañas informativas y de promoción:

Campañas

Durante el segundo semestre se desarrolló un programa de promociones con el objetivo de entregar incentivos atractivos a los trabajadores que tramitaron un nuevo crédito FONACOT, como se muestra en la imagen.



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

Los resultados obtenidos durante las campañas de promoción son los siguientes:

Nombre de la Promoción:	¡Año nuevo Mochila Nueva!	Lanzamiento Crédito Mujer FONACOT	Semana del Cine con tu Crédito FONACOT	Tu Crédito FONACOT pone las ollas y tu el sazón	Sorteo Pantallas Buen Fin	¡Disfruta la Navidad!
Vigencia promoción:	21 al 31 de julio	15 al 31 de agosto	22 al 30 septiembre	1 al 31 de octubre	1 al 20 de noviembre	1 al 15 de Diciembre
Artículo Promocional:	Mochilas	Vajillas	Tarjetas Cine Pass	Baterías de Cocina	Pantallas	Nacimientos
Costo de la promoción:	\$1.7 MDP	\$590 mil	\$857 mil	\$1.4 MDP	\$542 mil	\$1.6 MDP
Colocación total:	\$89,315,279.46	\$25,551,118.80	\$56,092,566.53	\$50,942,715.36	\$2,106,131.45	\$55,471,171.14

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

El Instituto FONACOT dio continuidad a las actividades del convenio de colaboración y de afiliación con el Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX), con la finalidad de implementar las estrategias comerciales para hacer llegar a sus sucursales materiales de promoción, tanto del crédito como de la afiliación de centros de trabajo.

El proyecto se dividió en dos fases, la primera sólo se consideró la plaza Portales, con la finalidad de medir el rendimiento de la campaña y ampliar el proyecto a más direcciones comerciales estatales y de plaza. La fase uno inició en octubre y el resultado fue que la colocación de crédito se incrementó un 43 por ciento en dicho mes con respecto al mismo mes de año anterior.

RESULTADOS DE LA CAMPAÑA, PRIMERA FASE

PORTALES	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	Var. Sep 2013 Vs 2014	Var. Oct 2013 Vs 2014	Var. Nov 2013 Vs 2014	Var. Dic 2013 Vs 2014
Importe	\$ 20,400	\$ 23,753	\$ 21,215	\$ 15,907	\$ 30,503	\$ 33,950	\$ 31,902	\$ 32,344	50%	43%	50%	103%
No. De Credit	1,196	1,461	1,230	937	1699	1,859	1,701	1,752	42%	27%	38%	87%

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

Con base en esos resultados, se implementó la fase dos, dirigida al público de las direcciones estatales en Monterrey, Guadalajara, Chihuahua, Mérida, Tuxtla Gutiérrez y Veracruz, así como a las plazas de Zaragoza, Chalco, Tacubaya, Portales, Tlalnepantla y Vallejo. La segunda distribución inició, con los siguientes resultados:

- Colocación acumulada durante diciembre: 153 millones de pesos.
- Número de empresas afiliadas de octubre a diciembre: cuatro mil 637.

RESULTADOS DE LA CAMPAÑA, SEGUNDA FASE

Oficina	Dic-13	Dic-14	Dif.	Var. Dic. 2013 vs 2014
Guadalajara				
Importe	\$ 35,050	\$ 55,690	\$ 20,639	59%
No. de Créditos	2,732	4,101	1,369	50%
Monterrey				
Importe	\$ 30,464	\$ 52,496	\$ 22,032	72%
No. de Créditos	2,208	3,280	1,072	49%
Chihuahua				
Importe	\$ 33,390	\$ 49,463	\$ 16,073	48%
No. de Créditos	3,032	4,123	1,091	36%
Mérida				
Importe	\$ 15,770	\$ 27,502	\$ 11,732	74%
No. de Créditos	1,440	2,382	942	65%
Veracruz				
Importe	\$ 13,894	\$ 32,028	\$ 18,134	131%
No. de Créditos	1,056	1,974	918	87%
Tuxtla Gutiérrez				
Importe	\$ 4,893	\$ 8,955	\$ 4,062	83%
No. de Créditos	427	726	299	70%
Zaragoza				
Importe	\$ 15,894	\$ 30,529	\$ 14,634	92%
No. de Créditos	1,054	1,760	706	67%
Texcoco				
Importe	\$ 1,008	\$ 2,171	\$ 1,163	115%
No. de Créditos	65	129	64	98%
Chalco				
Importe	\$ 2,912	\$ 3,400	\$ 488	17%
No. de Créditos	223	232	9	4%
Tacubaya				
Importe	\$ 15,048	\$ 24,529	\$ 9,481	63%
No. de Créditos	780	1,188	408	52%
Tlalnepantla				
Importe	\$ 17,185	\$ 28,712	\$ 11,527	67%
No. de Créditos	1,078	1,706	628	58%
Vallejo				
Importe	\$ 22,133	\$ 45,710	\$ 23,577	107%
No. de Créditos	1,400	2,540	1,140	81%

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

Eventos

Durante el 2014 se realizaron tres ferias familiares con el objetivo de mejorar el posicionamiento del Instituto, cuyos resultados fueron los siguientes:

RESULTADOS DE LAS FERIAS FAMILIARES

No.	Resultados del evento	Trabajadores que asistieron	Colocación		Colocación acumulada
			Efectivo	Tarjeta	
1	Feria Palacio de los Deportes, D.F.	5,658	\$36,484,489.00	\$2,021,016.00	\$38,505,505.00
2	Feria Cintermex, Monterrey	2,482	\$13,144,379.63	\$5,495,058.72	\$18,639,438.35
3	Feria Estela de Luz, D.F.	3,204	\$45,367,346.73	\$1,669,514.37	\$47,036,861.10
Total		11,344	\$94,996,215.36	\$9,185,589.09	\$104,181,804.45

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

Por otra parte, se participó en diversos congresos, ferias, exposiciones y convenciones, durante 2014:

PARTICIPACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT EN EVENTOS

Fecha	Evento
8, 9 y 10 de Enero de 2014	1° Reunión Nacional de Operación y Planeación 2014
7 de Marzo de 2014	2ª Feria Nacional Empleo 2014 – Lanzamiento “Crédito Mujer FONACOT”
20 al 30 de Marzo de 2014.	Feria Tabasco 2014
3 de julio de 2014	Entrega de Reconocimiento a 100 Centros de Trabajo
4 de julio de 2014	CONCANACO SERVYTUR
25 al 27 de julio de 2014.	Feria Familiar FONACOT 2014
15 al 17 de agosto de 2014.	Feria Familiar FONACOT 2014
12 al 14 de diciembre de 2014.	Feria Familiar FONACOT 2014
28,29 y 30 de agosto de 2014	Feria CONSAR
06 de septiembre de 2014	Ted X Cuauhtémoc
26 al 28 de septiembre de 2014	Feria de los Pueblos Mágicos
9 y 10 de septiembre de 2014	2° Foro Nacional de Turismo Medico
9 Y 10 de septiembre de 2014	AMEDIRH
11 y 12 de septiembre de 2014	Juntas Nacionales
23 al 26 de octubre de 2014	Semana Nacional de Educación Financiera
29 al 31 de octubre de 2014	Encuentro Empresarial Nacional 2014
6 Y 7 de noviembre de 2014	XXI Edición de la Reunión Anual de Industriales
7 de noviembre de 2014	XX Congreso Anual Proceso
20 al 23 de noviembre de 2014	Expo Moto
3 al 5 de diciembre de 2014	Red De Negocios

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

Las acciones anteriores permitieron difundir la afiliación de centros de trabajo, promocionar el crédito FONACOT y promover una mayor cultura financiera entre los trabajadores.

Lo anterior a partir de la atención de la acción 2.1.2 de la estrategia 2.1 del objetivo 2 del citado Programa de Trabajo del Instituto.

Activaciones en Centros de Trabajo

Se implementó el Programa de Acreditación de Centros de Trabajo que dirige el esfuerzo comercial de las oficinas FONACOT a fin de recabar la documentación de los patrones, que concluyeron su afiliación vía microsítio, para que sus trabajadores estén en posibilidades de acceder al crédito FONACOT y a su vez para ampliar la base de patrones con el objeto de mejorar la recuperación de los créditos. Las metas se plantearon de la siguiente forma:

METAS DEL PROGRAMA DE ACREDITACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO

	Enero-Marzo	Abril-Junio	Julio-Septiembre	Octubre-Diciembre
Meta	1,186 centros de trabajo con más de 100 trabajadores, nivel de riesgo 1.	927 centros de trabajo; 800 con más de 100 trabajadores y 127 con menos de 100 trabajadores, nivel de riesgo 1.	784 centros de trabajo con más de 100 trabajadores y nivel de riesgo 1.	589 centros de trabajo.
Resultado	505 centros de trabajo acreditados.	309 centros de trabajo acreditados	160 centros de trabajo acreditados.	59 centros de trabajo.
Cumplimiento	43%	33%	20%	10%

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

Se implementó también el Programa de Acreditación para Mejorar la Recuperación, que consistió en acreditar a aquellos centros de trabajo que tuvieran un saldo deudor con el Instituto:

- Meta de acreditación para recuperación: 534 centros de trabajo.
- Resultado: se acreditaron 136 centros de trabajo, logrando un cumplimiento de la meta del 25 por ciento.
- El saldo total es de 164.9 millones, considerando los 136 centros de trabajo ya acreditados se obtiene un saldo de 43.5 millones de pesos lo que representa el 31 por ciento.

Por otra parte **se implementó el Programa de Activación de centros de trabajo AAA** con la instalación de módulos itinerantes de promoción con tipo de seguridad IMSS y con más de 500 trabajadores, catalogados con nivel de riesgo 1 y un nivel salarial mayor al promedio general (6.33 SMV), **con el fin de incrementar el monto de los créditos autorizados.** Los resultados trimestrales fueron:

METAS DEL PROGRAMA DE ACREDITACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO PARA INSTALACIÓN DE MÓDULOS

	Enero-Marzo		Abril-Junio		Julio-Septiembre		Octubre-Diciembre	
Meta:								
Colocación (MDP)	3,700		6,738		1,940		1,152	
Trabajadores con crédito	113,432		213,943		107,795		96,874	
Centros de Trabajo	897		2077		18098		16751	
Resultado:								
Colocación	325.5	8.80%	496.484	7.37%	153.3	7.90%	189.5	16.45%
Trabajadores con crédito	23,003	20.28%	35,613	16.65%	13,558	12.58%	11,833	12.21%
Centros de Trabajo	815	90.86%	1681	80.93%	4060	22.43%	4645	27.73%

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

A través del programa permanente de activaciones en centros de trabajo, **en 2014 se llevaron a cabo mil 171 activaciones, en las cuales se colocaron cuatro mil 501 créditos por un importe de 64.4 millones de pesos.**

RESULTADOS

Región Sucursal	Activaciones	Créditos otorgados	Importe colocado
Centro	93	679	\$ 1,856,949.00
Metropolitana	202	1,426	\$ 32,264,015.00
Noreste	191	1,008	\$ 10,723,306.00
Norte	43	672	\$ 10,701,610.00
Occidente	590	632	\$ 7,754,835.00
Sureste	52	84	\$ 1,104,180.00
Total	1,171	4,501	\$ 64,404,895.00

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

Otras Actividades

Convenios de Colaboración

En 2014 se firmaron 33 convenios con el objetivo de fortalecer la relación con los centros de trabajo, las entidades estatales, municipios y dependencias del Gobierno Federal, así como con organismos del sector privado, para promover los beneficios del crédito FONACOT y la obligatoriedad de la afiliación, con base en el objetivo 2, estrategia 2.1., acción 2.1.1 del Programa de Trabajo 2014-2018.

CONVENIOS 2014

Apartado B (gobiernos y municipios)	
1	Gobierno del Estado de Yucatán
2	Gobierno del Estado de Nayarit
3	Gobierno del Estado de Chiapas
4	Gobierno del Estado de Durango
5	Gobierno del Estado de Tlaxcala
6	Gobierno del Estado de Estado de México
7	Gobierno del Estado de Campeche
8	Gobierno del Estado de Nuevo León
9	Gobierno del Estado de Aguascalientes
10	Municipio de Tijuana
11	Municipio de Ciudad Juárez
12	Secretaría de Trabajo y Previsión Social
Apartado A	
1	Manpower
2	Consejo Coordinador Empresarial
3	Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio
4	COPARMEX Nacional
5	COPARMEX Zacatecas
6	COPARMEX Tlaxcala
7	COPARMEX Mexicali
8	COPARMEX Vallarta
9	COPARMEX Distrito Federal
10	COPARMEX Sonora
11	COPARMEX Estado de México
12	Asociación de Ejecutivos de la Gestión del Talento Humano de San Luis Potosí
13	CANIRAC Zacatecas
14	Cámara de Comercio y Servicios Turísticos de Hermosillo
15	Asociación Mexicana de Internet
16	Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México
17	Instituto Nacional de las Mujeres
Otros	
1	Sistema de Transporte Metro
2	Secretaría de Turismo de San Luis Potosí
3	Servicio de Protección Federal
4	Fideicomiso para el Desarrollo Urbano de Mexicali

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

Derivado de la firma de los convenios anteriores se logró colocar poco más de 430 millones de pesos, lo que representó un incremento de 375 millones respecto a lo colocado con los 11 convenios firmados en 2013.

Invitaciones para Afiliación y Difusión

A todas las empresas de la República Mexicana con el distintivo *Great Place to Work*, se les remitió una carta invitación para la afiliación a aquellos centros de trabajo que aún no

lo estaban y en el caso de los centros afiliados, la invitación fue para apoyar al Instituto mediante la difusión de los beneficios del crédito FONACOT. El resultado fue la integración de un directorio que consta de una base de datos de 186 empresas a nivel nacional, que emplean a más 200 mil trabajadores con información de contacto, giro de negocio, ubicación y número de empleados.

Impresos

Se diseñaron, produjeron y entregaron materiales impresos informativos referentes a la obligatoriedad de la afiliación de los patrones y la difusión de los productos e imagen del Instituto. En total fueron más de nueve millones de piezas, que se enlistan a continuación:

IMPRESOS PRODUCIDOS Y DISTRIBUIDOS

Tipo de Impreso	Cantidad
Lona	413
Cartel	893,040
Hoja carta	170,000
Sobres	170,000
Mini libro	400,000
Etiqueta con adhesivo	60,000
Folder	6,000
Kit de Venta	12,000
Volante	3,756,000
Tríptico	3,000,000
Díptico	1,185,000

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

El material impreso en 2014 representó un incremento de 85 por ciento respecto a lo que se produjo en el 2013.

Artículos Promocionales

Por otra parte, se elaboraron y distribuyeron 737 mil 243 piezas de artículos promocionales, 16 por ciento más que en 2013:

ARTÍCULOS PROMOCIONALES

Concepto	Cantidad
Cilindro color verde y rojo	250,000 piezas
Bolsa ecológica color negro, gris y rojo	200,000 piezas
Pluma económica	250,000 piezas
USB color negro y rojo	4,000 piezas
Maletín rodante	100 piezas
Tarjeteros	3,000 piezas
Set VIP	3,000 piezas
Bolsas de plastificada	3,000 piezas
Libretas ecológicas	3,000 piezas
Tazas	2,500 piezas
Plumas Ejecutiva	3,000 piezas
Mochilas	5,000 piezas
Concepto	Cantidad
Chamarra Impermeable	1,000 piezas
Gorras	1,000 piezas
Vajillas	2,200 piezas

Nacimientos	3,000 piezas
Pantallas Planas TV	113 piezas
Baterías de Cocina	3,300 piezas
Bandera Institucional	30 piezas

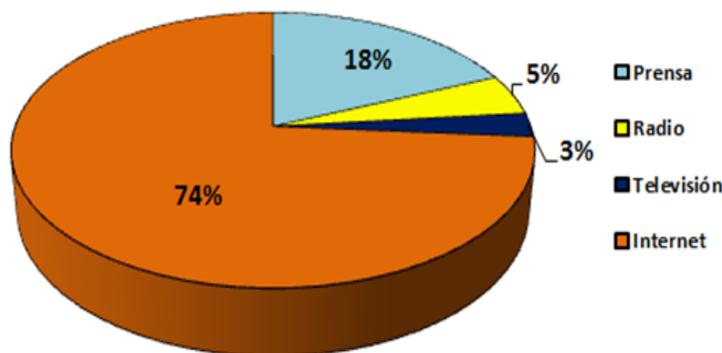
Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

Asimismo, se compraron 538 estructuras como *displays*, *banners roll up* y páneces tipo araña para promover la imagen y los diversos productos.

Medios Masivos de Comunicación

Durante 2014 se difundieron dos mil 102 notas informativas en todos los medios de comunicación, lo que representó un incremento del 105 por ciento con respecto a 2013.

NOTA INFORMATIVAS DIFUNDIDAS ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2014



Fuente: Dirección de Comunicación Social

Por otra parte, la campaña publicitaria en medios masivos que se realizó del 29 de octubre al 3 de diciembre de 2014, centró sus mensajes en difundir los beneficios del crédito FONACOT, la obligatoriedad de los patrones de afiliarse al Instituto e incentivar la incorporación a la formalidad del empleo. Para ello, se realizó la selección y contratación de 52 medios de comunicación de entre los siguientes: electrónicos (televisión y radio), impresos (nacionales y estatales), digitales y complementarios (Metro, Metrobús y Tren Suburbano).

En comparación con la campaña publicitaria de 2013, aun cuando la duración de la campaña de 2014 fue menor, existió un incremento del 5.8 por ciento en el número de medios contratados.

3.2.3. Nuevos Productos

Como resultado de la acción 1.2.2, de la estrategia 1.2 del objetivo 1 del PTr8, el Instituto diseño, desarrollo e implementó los siguientes productos:

⁸ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

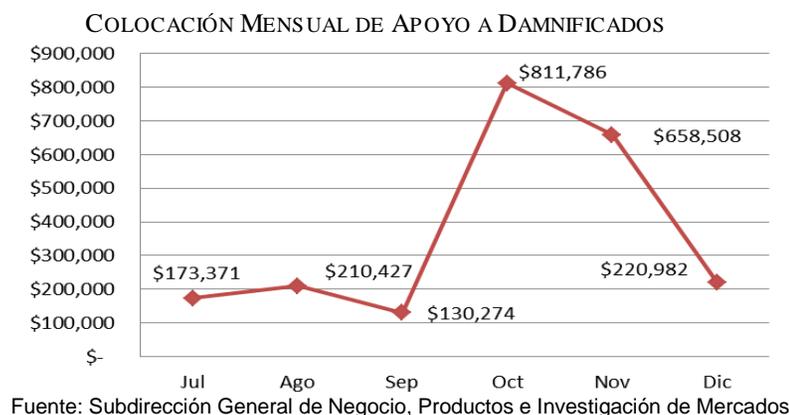
Tarjeta de Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales

El Consejo Directivo aprobó un programa permanente en apoyo a los trabajadores formales que resulten afectados por eventos meteorológicos o de otra índole en las zonas con declaratoria emitida por la Secretaría de Gobernación (SEGOB), a fin de que cuenten con recursos que les faciliten la recuperación del patrimonio familiar perdido durante la contingencia de forma más ágil y eficaz, sin afectar su economía. Así los trabajadores acceden de forma inmediata a un crédito FONACOT con características especiales:



- Aplica preferentemente para la adquisición de bienes que contribuyan a recuperar su patrimonio.
- Sin comisión por apertura.
- Descuento en tasas de interés del 5 por ciento para el plazo de 12 meses y del 15 por ciento para plazos de 18 y 24 meses.
- Plazo de gracia de 120 días para el primer descuento.
- Vigencia de tres meses más 15 días hábiles, posteriores a la declaratoria emitida.

Desde que inició el programa y hasta el cierre de 2014 se tuvieron declaratorias de desastres naturales en 18 estados y 220 municipios dentro de los cuales se encuentran los siguientes: Baja California Norte, Baja California Sur, Campeche, Colima, Chiapas, Chihuahua, Durango, Distrito Federal, Estado de México, Guerrero, Jalisco, Oaxaca, Quintana Roo, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas y Veracruz. En éstos se colocaron mil 613 créditos, con un importe de dos millones 205 mil 348 pesos.



Credi-Moto

A fin de apoyar a los trabajadores con una alternativa de transporte económico que les permitiera disminuir sus tiempos de traslado, se diseñó un crédito para la adquisición de motocicletas de bajo cilindraje. Para ello, en conjunto con empresas y

distribuidores de la industria se acordó la difusión del producto, el cual a su vez considera beneficios adicionales para los trabajadores. Las características son:

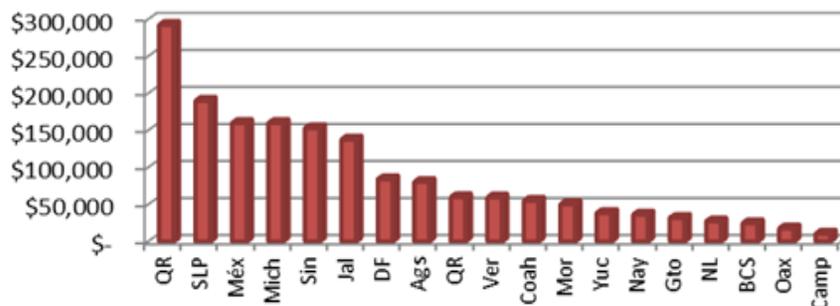
- Plazos: seis, nueve, 12, 18, 24 y 36 meses.
- Vigencia de campaña: del 26 de mayo de 2014 al 30 de junio de 2015.
- Beneficios especiales de parte de los establecimientos participantes.

Al cierre de 2014 estaban adheridos 14 distribuidores al programa: Keeway, SanLG, Dynamo, Prasmotors, Vento, Dinamo, Carabela, Moto Altavista, Yamaha, Mpower, Casa Camejo, Suzuki, Bajaj y Honda, los cuales **cuentan en conjunto con 275 puntos de venta en el país.** A la entrega de la motocicleta los trabajadores cuentan con alguno de los siguientes beneficios otorgados por los distribuidores:

- *Kit* para el motociclista: gorra, camisa, rompevientos, pulseras y mochila (hasta agotar existencias).
- *Kit* de seguridad: casco y *kit* de herramientas.
- Mano de obra para los primeros cinco servicios preventivos cuando lo requiera la unidad.
- 5 por ciento de descuento en la compra de cualquier modelo de motocarros y refacciones.
- Curso de manejo.

En 2014 se colocaron 87 créditos, por un importe de un millón 667 mil 914 pesos y el crédito promedio fue de 19 mil 171 pesos.

COLOCACIÓN POR ESTADO CREDI-MOTO



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

Tarjeta Mujer FONACOT

Con el objetivo de **contribuir a la política social, de inclusión financiera y de perspectiva de equidad de género del Gobierno Federal**, se creó la Tarjeta Mujer FONACOT que inició operaciones en agosto **con el objetivo de que más mujeres trabajadoras tuvieran acceso al crédito y en este caso con beneficios especiales**, lo que contribuye al bienestar de las



trabajadoras y sus familias. La tarjeta tiene las siguientes características:

- Tasa preferencial en los plazos de 18 y 24 meses.
- Antigüedad mínima de 24 meses para plazo de 18, y 36 meses para plazo de 24.
- Beneficios especiales de seguros a través del emisor de la tarjeta (MasterCard).
- Disposición a través de una tarjeta con nueva imagen.
- Comisión por apertura del 2 por ciento.

CARACTERÍSTICAS DE LA TARJETA MUJER

Plazo (meses)	Descuento mensual (porcentaje)		
	10	15	20
6	8.90	14.69	16.91
9	12.46	15.13	17.36
12	14.69	16.91	20.03
18	18.69	21.36	21.36
24	20.92	23.14	23.14
36	23.59	25.81	27.59

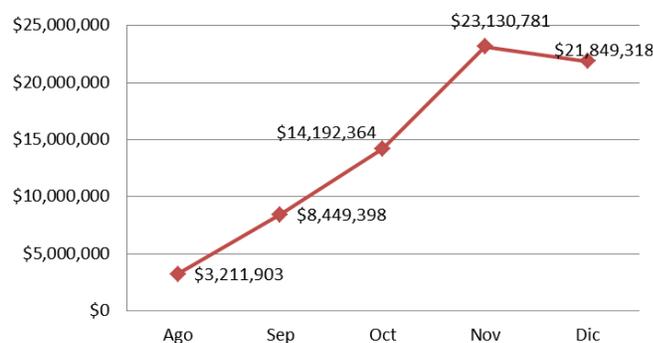
Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

Con esta tarjeta, las trabajadoras tienen derecho a los siguientes beneficios por parte del emisor de la tarjeta:

- Seguro de cuidado de padres.
- Seguro de viajes.
- Seguro de apoyo para educación.
- Asistencia Médica. MasterCard® Global Service.

Al cierre de 2014 este producto colocó 45 mil 950 créditos, con un importe total de 70 millones 833 mil 766.

COLOCACIÓN MENSUAL DE TARJETA MUJER FONACOT

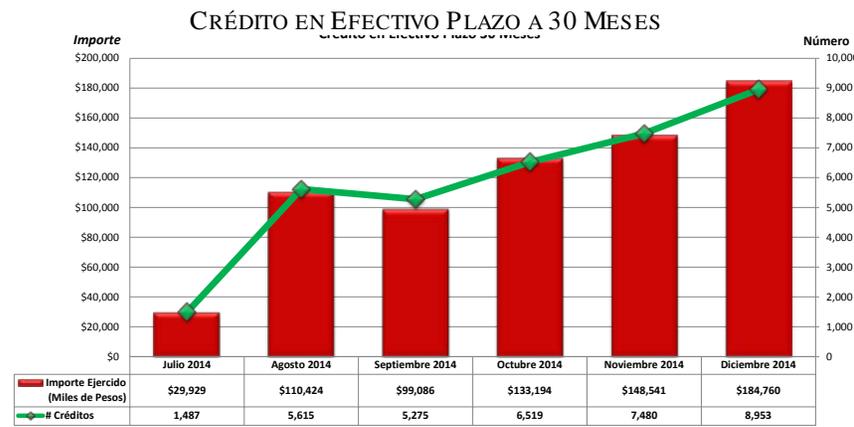


Fuente: Subdirección General de Negocio, Productos e Investigación de Mercados

Con el lanzamiento de la Tarjeta de Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales, Credi-Moto y la Tarjeta Mujer FONACOT en el año 2014, el Instituto apoya sectores específicos de trabajadores formales a través del crédito FONACOT, con beneficios adicionales que les son atractivos, y que quizá en condiciones normales no sería posible atender.

Crédito en efectivo a plazo de 30 meses

En julio se lanzó el plazo del crédito en efectivo a 30 meses, el cual al cierre del año colocó 35 mil 329 créditos por 705.9 millones de pesos.



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

Con el lanzamiento de este plazo de crédito, **los trabajadores cuentan con una opción de crédito a través de este medio de disposición, que les otorgará un mayor plazo de pago** y, por lo tanto, mayor monto de financiamiento.

Crezcamos Juntos - Régimen de Incorporación Fiscal (RIF)

Es un esquema del Gobierno Federal, para que todos los emprendedores y pequeños negocios informales se incorporen a la formalidad a través del RIF y con ellos tienen la oportunidad de recibir un paquete de beneficios en materia de: acceso a los servicios de salud, adquisición de vivienda o remodelación de la misma, acceso a créditos y sistemas de ahorro para pensión.

En septiembre, como parte del paquete de beneficios que ofrece este esquema, **el Instituto creó un producto de crédito FONACOT para apoyar a los trabajadores de centros de trabajo adheridos al RIF**, y a su vez a los patrones un proceso de afiliación ágil. Las características diferenciadoras del crédito son:

- Antigüedad mínima de seis meses en el centro de trabajo RIF, afiliado.
- Plazo del crédito a seis meses.

Como resultado de la difusión del programa, se afiliaron 20 centros de trabajo RIF, lo que permitirá que sus trabajadores sean sujetos del crédito FONACOT, una vez que cumplan la antigüedad mínima de seis meses.

3.2.4. Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito

Se realizó el estudio de mercado comparativo para evaluar las ventajas y desventajas de los productos que ofrece el Instituto, para el cual se consideraron las siguientes variables: requisitos de contratación, tasas de interés, servicios y promociones. Dicho análisis permitió a su vez determinar las condiciones de crédito para los nuevos productos a fin de que resultaran atractivos para los trabajadores y competitivos en el mercado.

Los préstamos de nómina de los bancos tienen como principal requisito que el cliente reciba el pago de su empresa en una cuenta de cheques de la misma institución, donde le será depositado el monto del crédito autorizado.

COMPARATIVO DE PRÉSTAMOS DE NÓMINA CON BANCOS

	FONACOT 40 años	HSBC	BANORTE	Santander	BBVA Bancomer	Banamex	Scotiabank	INBURSA
	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	hasta el 20% de su sueldo	11 meses	6 - 12 meses	\$500mil max	\$20mil - \$750mil	12 meses	12 meses	5 meses
Plazo (meses)	6 - 36	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%	25.5%	30.0%	30.7%	26.00%	28.00%	22.3%	19.2%
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%	28.7%	26.6%	38.0%	38.2%	32.1%	25.1%	21.4%
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, Desempleo e Incapacidad	Vida	Vida, Desempleo e Incapacidad	NA	Vida y Desempleo	Vida y Desempleo	Vida y Desempleo	Vida
Comisiones								
Apertura	2.0%	\$0	\$240	\$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 (meses)	12	12	3	18	3	3	6	12
Ingresos Mínimos	\$1976.9 ¹	\$5,000	\$2,000	\$3,000	\$2,000	\$2,000	\$3,000	Conforme empresa afiliada
Aval	NA	NA						
Garantías Prendarias	NA	NA						
Buró de Crédito	NA	SI						

/1 Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI), salario mínimo mensual vigente en la zona geográfica "B" (31 días) vigente a diciembre de 2014.* 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.

El cuadro anterior mostró que **los bancos Inbursa y Scotiabank son los que ofrecen mejores condiciones de tasas de interés, sin embargo, el Instituto solicita menos requisitos.** Con respecto a las tarjetas de crédito bancarias, el análisis consideró la tarjeta clásica, que representa el financiamiento con mayor aceptación entre los usuarios del crédito bancario. **Los resultados mostraron que las condiciones de tasa de interés del crédito FONACOT, a través de la tarjeta fueron inferiores en 3 puntos porcentuales en 2014.**

COMPARATIVO DE CRÉDITOS CON TARJETAS BANCARIAS

Características								
Tipo de Crédito	Simple	Revolvente						
Restricciones de Uso	Nacional	Nacional / Internacional						
Tasa de Interés Mensual Promedio	1.6%	5.4%	4.2%	3.2%	3.2%	3.2%	1.9%	2.9%
Tasa de Interés Anual Promedio	19.3%	65.0%	50.0%	38.9%	38.9%	38.1%	22.3%	35.3%
Tasa de Interés Moratoria Mensual Promedio	4.8%	3.0%	10.0%	9.1%	3.9%	5.6%	NA	5.5%
CAT Promedio	23.3%	88.3%	76.6%	50.3%	53.2%	42.6%	29.6%	41.6%
Comisiones								
Apertura	2.0%	\$50	\$0					
Disponición 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	NA	NA	5.0%					10.0%
Beneficios								
Seguro del Crédito	Desempleo, Fallecimiento e Incapacidad	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
Requisitos								
Ingresos Mínimos	1976.9 ¹	Opcional	\$5,000	\$7,000	\$5,000	\$3,000	\$7,500	\$5,000
Garantías Prendarias	NA	SI	NA					
Buró de Crédito	NA	SI						

/1 Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI), salario mínimo mensual vigente en la zona geográfica "B" (31 días) vigente a diciembre de 2014. 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.

En cuanto al **crédito en efectivo** la comparación se hizo considerando los principales bancos de casas comerciales así como una Sociedad Financiera de Objeto Múltiple. El resultado mostró que **FONACOT** mantiene las condiciones de crédito más favorables para los trabajadores.

COMPARATIVO DE CRÉDITO EN EFECTIVO CON ENTIDADES FINANCIERAS

	Crédito en Efectivo	Personal	Personal	Personal	Personal
Características					
Tipo de Crédito	Simple	Simple			
Monto (miles de pesos)	hasta el 20.0% de su sueldo bruto	\$4 mil a \$150 mil	\$3 mil a \$17 mil	\$5 mil a \$250 mil	\$2 mil a \$70 mil
Plazo (meses)	6 - 36	6 - 24	hasta 12	12 -36	3 - 25
Medio de Disposición	Depósito en Cuenta	Cheque (Banamex)	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta	Deposito en Cuenta
Tasa de Interés Anual Promedio	23.4%	105.0%	60.8%	70.0%	37.8%
Tasa de Interés Moratoria Mensual Promedio	4.8%	20.0%	3.0%	Acorde plazo y monto	Acorde plazo y monto
CAT Promedio	28.3%	213.9%	80.1%	115.7%	94.5%
Forma de Pago	Descuentos vía nómina	Bancos, cheque domiciliación o transferencia	Ventanilla de tienda	Efectivo	Efectivo, cheque o transferencia electrónica
Seguro del Crédito	Vida, Desempleo e Incapacidad	NA	NA	Vida y Desempleo opcional	NA
Comisiones					
Apertura	2.0%	13.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Disponición de Efectivo (+ IVA)	NA	0.0%	0.0%	7.0%	0.0%
Pago tardío (+ IVA)	NA	\$0.00	\$0.00	4.6%	ND
Prepagos	NA	13.0%	0.0%	0.0%	ND
Requisitos					
Antigüedad en el trabajo (meses)	12	6	NA	12	Opcional
Ingresos Mínimos	1976.9 ¹	\$2,000	NA	\$1,000	NA
Aval	NA	NA	NA	NA	SI
Garantías Prendarias	NA	NA	NA	NA	SI
Buró de Crédito	NA	SI			

/1 Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI), salario mínimo mensual vigente en la zona geográfica "B" (31 días) vigente a diciembre de 2014. 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.

Reporte de Transacciones de la Tarjeta

De forma mensual se integró el Reporte de Transacciones de la Tarjeta FONACOT MasterCard, con base en la información proporcionada por la empresa Promoción y Operación S. A. de C. V. (PROSA), para identificar y analizar los hábitos de consumo de los trabajadores así como para monitorear las operaciones realizadas con este producto durante el año.

TRANSACCIONES DE LA TARJETA FONACOT-MASTERCARD

Total 2013 \$ Pesos	Total 2014 \$ Pesos	Giro	2014 vs 2013		% Participación Por Giro 2014
			\$ Pesos	Var. %	
\$ 904,476,417	\$ 349,037,331	MOBILIARIO PARA EL HOGAR	-\$555,439,087	-61%	29.15%
\$ 384,225,774	\$ 237,154,036	TIENDAS DE AUTOSERVICIO Y SUPERMERCADOS	-\$147,071,738	-38%	19.81%
\$ 344,970,562	\$ 172,232,377	MATERIALES PARA CONSTRUCCIÓN	-\$172,738,185	-50%	14.39%
\$ 157,151,870	\$ 104,418,640	TIENDAS DEPARTAMENTALES	-\$52,733,230	-34%	8.72%
\$ 42,187,503	\$ 39,011,618	GASOLINERAS	-\$3,175,885	-8%	3.26%
\$ 55,984,676	\$ 32,551,036	BOUTIQUES ROPA / CALZADO / ACCESORIOS	-\$23,433,640	-42%	2.72%
\$ 42,415,587	\$ 32,179,853	CLUBES MAYORISTAS	-\$10,235,733	-24%	2.69%
\$ 45,342,542	\$ 25,255,460	AUTOPARTES Y ACCESORIOS	-\$20,087,082	-44%	2.11%
\$ 21,325,491	\$ 17,092,928	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN	-\$4,232,563	-20%	1.43%
\$ 39,561,138	\$ 15,776,836	ARTÍCULOS DE OFICINA / ESCOLARES	-\$23,784,302	-60%	1.32%
\$ 31,540,622	\$ 14,776,116	AGENCIAS DE VIAJES	-\$16,764,506	-53%	1.23%
\$ 20,173,309	\$ 14,463,420	DISTRIBUIDORES DE LLANTAS	-\$5,709,889	-28%	1.21%
\$ 21,750,178	\$ 14,346,904	OTROS	-\$7,403,274	-34%	1.20%
\$ 21,836,510	\$ 13,907,283	ZAPATERIAS	-\$7,929,227	-36%	1.16%
\$ 2,660,922	\$ 13,707,627	RESTAURANTES COMIDA RAPIDA	\$11,046,705	415%	1.14%
\$ 16,047,736	\$ 12,679,065	ABARROTES EN GENERAL	-\$3,368,671	-21%	1.06%
\$ 18,419,349	\$ 12,190,286	ESCUELAS	-\$6,229,062	-34%	1.02%
\$ 9,619,198	\$ 7,863,990	RESTAURANTES / CAFETERIAS	-\$1,755,208	-18%	0.66%
\$ 9,576,308	\$ 7,533,604	SERVICIOS DE SALUD	-\$2,042,704	-21%	0.63%
\$ 7,339,246	\$ 7,001,332	CASAS DE EMPEÑO	-\$337,914	-5%	0.58%
\$ 6,773,110	\$ 6,885,891	FARMACIAS	\$112,781	2%	0.58%
\$ 11,541,483	\$ 6,106,424	MOTOCICLETAS Y ACCESORIOS	-\$5,435,060	-47%	0.51%
\$ 12,920,129	\$ 6,105,880	TIENDAS DE CONVENIENCIA	-\$6,814,248	-53%	0.51%
\$ 7,242,258	\$ 5,998,020	ARTÍCULOS DE SALUD	-\$1,244,238	-17%	0.50%
\$ 5,556,870	\$ 4,650,536	PAGO DE SERVICIOS / IMPUESTOS	-\$906,334	-16%	0.39%
\$ 4,065,909	\$ 3,748,733	JUGUETERIAS	-\$317,176	-8%	0.31%
\$ 3,755,418	\$ 3,620,202	TRANSPORTE FORANEO	-\$135,216	-4%	0.30%
\$ 4,376,697	\$ 3,374,134	HOTELAS	-\$1,002,563	-23%	0.28%
\$ 7,019,286	\$ 3,226,851	EQUIPO DE OFICINA / ESCOLAR	-\$3,792,435	-54%	0.27%
\$ 3,766,915	\$ 2,472,817	ESPARCIAMIENTO Y ENTRETENIMIENTO	-\$1,294,098	-34%	0.21%
\$ 2,354,908	\$ 2,248,728	TELEVISIÓN DE PAGA	-\$106,180	-5%	0.19%
\$ 1,107,476	\$ 2,146,361	RENTA DE AUTOS	\$1,038,886	94%	0.18%
\$ 2,056,277	\$ 1,559,382	LÍNEAS AEREAS	-\$496,894	-24%	0.13%
\$ 579,321	\$ 624,845	SERVICIO DE GAS NATURAL	\$45,524	8%	0.05%
\$ 354,175	\$ 562,290	SERVICIOS PARA EL HOGAR	\$208,115	59%	0.05%
\$ 806,066	\$ 439,745	SERVICIOS FUNERARIOS	-\$366,321	-45%	0.04%
\$ 718,565	\$ 278,902	ASEGURADORAS	-\$439,664	-61%	0.02%
\$ 82,080	\$ 17,033	CASSETAS Y PEAJES	-\$65,047	-79%	0.00%
\$ 2,271,681,876	\$ 1,197,246,515	TOTAL	-\$1,074,435,362	-47%	100.00%

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

El análisis de la información anterior comprueba que el uso de la tarjeta FONACOT ha disminuido por la preferencia de los trabajadores por el crédito en efectivo. Sin embargo cabe resaltar que **el uso de la tarjeta se incrementó en restaurantes de comida rápida, en renta de autos, y en servicios para el hogar principalmente**. Por otra parte las encuestas que realiza el CAT respecto al uso del crédito en efectivo indican que **se usa principalmente para el pago de deudas y compra de muebles**.

3.3. Recuperación de Recursos

La recuperación de los recursos otorgados a los trabajadores se realiza mediante las retenciones que le hacen sus centros de trabajo vía nómina y en su caso a través de los pagos directos que realizan los trabajadores. **El monto de emisión a los centros de trabajo durante 2014 ascendió a un total de 14 mil 408 millones de pesos derivado de la gestión de diversas actividades del proceso de cobranza, registrando así un incremento del 15 por ciento comparado contra 2013.**

Emisión de Cédulas de Notificación a Centros de Trabajo

La deducción vía nómina, con base en la facultad que le ha sido conferida en la Ley del Instituto, constituye el principal medio por el cual realiza la recuperación del crédito FONACOT. **Al cierre de diciembre de 2014, se recibieron por esta vía un total de 13 mil 145 millones de pesos, lo que implica un aumento del 16 por ciento en comparación con el cierre del año anterior.**

De la emisión mencionada a los centros de trabajo por 14 mil 408 millones de pesos, 13 mil 463 millones correspondieron a la emisión normal y 945 millones de pesos a la de créditos reinstalados. Así, **se logró la recuperación de 12 mil 692 millones de pesos de la emisión normal y 452 millones de créditos reinstalados, por lo que el porcentaje promedio de recuperación se ubicó en 91.2 por ciento del monto emitido.**

El siguiente cuadro muestra las cifras descritas en los párrafos anteriores, con el detalle del corte de cada mes (columna A) y la de todos los meses al cierre de diciembre de 2014 (columna C).

AVANCE EN LA RECUPERACIÓN DE LAS EMISIONES ENERO-DICIEMBRE
(Millones de pesos)

Emisión Total	Ingresos Totales		Al Corte de Cada Mes		Cifras al Cierre Dic 2014		Variación Absoluta	Variación Porcentual	
	Importe	Porcentaje Vs. Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje Vs. Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje Vs. Emisión			
			(A)	(B)	(C)	(D)	(C - A)	(D - B)	
Ene'14	1,122.9	1,063.0	94.7%	1,026.3	91.4%	1,035.5	92.2%	9.3	0.8%
Feb'14	1,140.6	1,102.1	96.6%	1,042.9	91.4%	1,045.1	91.6%	2.2	0.2%
Mar'14	1,146.2	1,128.8	98.5%	1,033.1	90.1%	1,035.8	90.4%	2.8	0.2%
Abr '14	1,162.1	1,129.3	97.2%	1,052.5	90.6%	1,056.0	90.9%	3.5	0.3%
May'14	1,172.4	1,157.0	98.7%	1,065.4	90.9%	1,076.3	91.8%	10.8	0.9%
Jun'14	1,190.0	1,165.9	98.0%	1,088.5	91.5%	1,096.0	92.1%	7.5	0.6%
Jul'14	1,199.5	1,186.5	98.9%	1,088.7	90.8%	1,097.1	91.5%	8.4	0.7%
Ago'14	1,211.0	1,169.0	96.5%	1,103.7	91.1%	1,113.2	91.9%	9.6	0.8%
Sep'14	1,222.4	1,176.6	96.3%	1,089.3	89.1%	1,108.4	90.7%	19.1	1.6%
Oct'14	1,260.1	1,234.3	97.9%	1,130.2	89.7%	1,142.3	90.7%	12.1	1.0%
Nov'14	1,279.8	1,229.7	96.1%	1,161.6	90.8%	1,173.1	91.7%	11.5	0.9%
Dic'14	1,301.4	1,352.5	103.9%	1,166.1	89.6%	1,166.1	89.6%	0.0	0.0%
Ene - Dic 2014	14,408.3	14,094.7	97.8%	13,048.2	90.6%	13,145.0	91.2%	96.8	0.7%

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Emisión de Créditos Reinstalados a Centros de Trabajo

A finales de 2010 se implementó un mecanismo de gestión inmediata de cobranza a acreditados que han cambiado de centro de trabajo y que aún tienen un saldo deudor,

mediante la consulta mensual de bases de datos de seguridad social que administra PROCESAR, con el fin de localizarlos y reinstalarles el cobro de dicho saldo deudor.

Durante 2014, **se localizaron por este mecanismo un total de 640 mil 600 créditos con un saldo de 247 millones 258 mil pesos, de los cuales se recuperaron 120 millones 805 mil pesos, lo que representó un aumento del 33 por ciento respecto a 2013.** El cuadro siguiente muestra el monto pagado después del primer ciclo de recuperación para todo 2014.

EVOLUCIÓN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS REINSTALADOS EJERCICIO 2014
(Pesos)

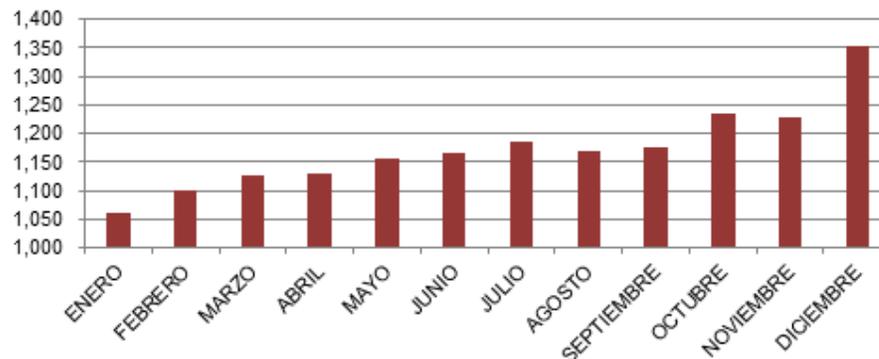
Mes	Créditos	Importe Emitido	Total Pagado en el primer mes de emisión	%
ene-14	39,316	15,657,211.84	7,900,128.89	50.5%
feb-14	50,232	19,459,659.14	8,128,858.97	41.8%
mar-14	47,040	18,161,955.76	10,325,655.31	56.9%
abr-14	60,674	23,795,221.83	9,183,818.35	38.6%
may-14	51,750	20,345,072.96	12,365,632.06	60.8%
jul-14	55,575	21,680,182.57	12,475,076.17	57.5%
ago-14	69,648	26,560,501.72	11,200,613.07	42.2%
sep-14	50,435	19,173,501.79	10,176,065.10	53.1%
oct-14	83,399	31,809,252.47	13,921,423.67	43.8%
nov-14	55,638	21,360,615.30	12,631,324.74	59.1%
dic-14	76,893	29,255,238.83	12,496,503.29	42.7%
Total	640,600	247,258,414	120,805,100	48.9%

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Captación de Recursos

Del monto emitido **se lograron captar recursos por concepto de cobranza 14 mil 095 millones de pesos, lo que representó un incremento del 13.5 por ciento con respecto a 2013.**

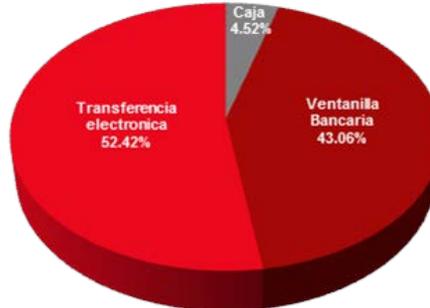
COBRANZA ENERO-DICIEMBRE DE 2014
(Millones de pesos)



Fuente: Subdirección General de Finanzas

El 52.42 por ciento de los recursos se recibieron a través de transferencias SPEI, el 43.06 por ciento, directamente en ventanilla bancaria y el restante 4.52 por ciento en caja.

INGRESOS POR TIPO DE COBRANZA
(Porcentaje)



Fuente: Subdirección General de Finanzas

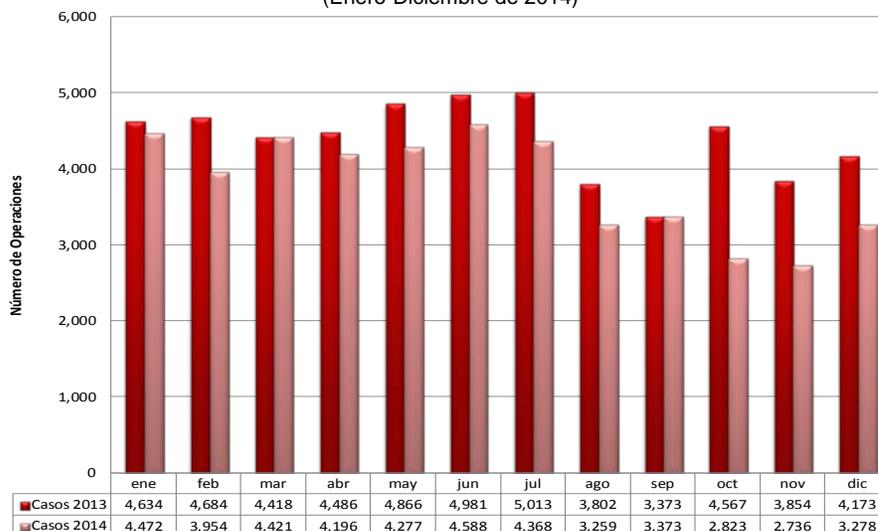
En este mismo sentido, **se implementó la operación de registro denominada mismo día en captación con lo que se logró reducir el tiempo en el registro de los pagos recibidos, de 48 a 24 horas.**

Pagos Directos de Trabajadores

Plan de Salida 70-30

Este plan está dirigido a trabajadores que perdieron su relación laboral y desean liquidar el total del adeudo en una sola exhibición, en el cual el Instituto otorga una quita del 30 por ciento del capital, condona intereses moratorios y, en su caso, gastos de cobranza, sin penalizar al trabajador en su historial crediticio. En 2014, con este plan se liquidaron 45 mil 745 créditos con un saldo insoluto de 231 millones de pesos; los recursos recibidos ascendieron a 109 millones y se condonaron 122 millones. **En comparación con 2013, se registró una disminución de 13 por ciento de créditos liquidados bajo este esquema.**

PLAN DE SALIDA 70-30
(Enero-Diciembre de 2014)

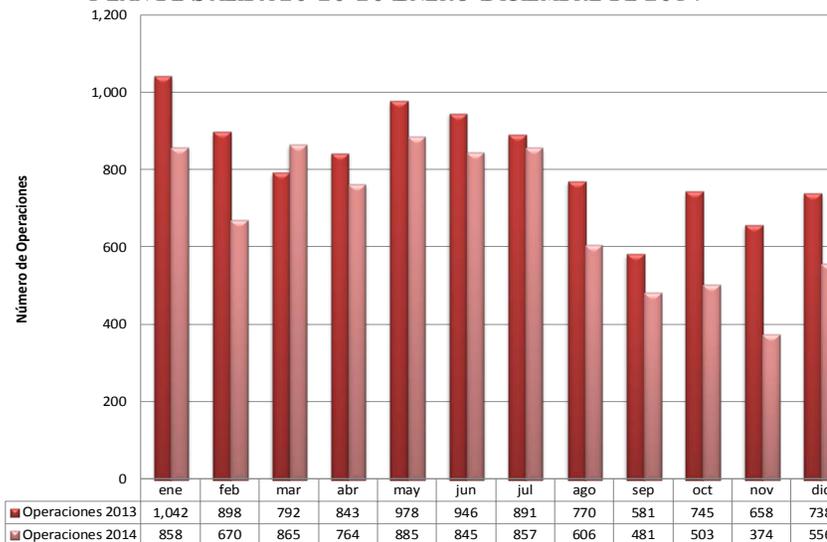


Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Plan de Salida 20-20-20

Este plan también está dirigido a trabajadores que perdieron su empleo pero que no cuentan con recursos para la liquidación total e inmediata del adeudo. En este caso, el trabajador paga de inicio el 20 por ciento de su saldo insoluto, sin intereses moratorios y, en su caso, sin gastos de cobranza, el adeudo restante se reestructura a 20 mensualidades sin intereses. Por otra parte, mientras esté al corriente en sus pagos se le hace un descuento del 20 por ciento en cada pago mensual. Al cierre de 2014, se apegaron a este plan ocho mil 264 créditos con un saldo insoluto de 91 millones de pesos, de los cuales ingresaron al Instituto 20 millones por concepto de pago inicial y 18 millones por pagos subsecuentes. **En comparación con 2013, disminuyeron en 16 por ciento los créditos a liquidar con este plan.**

PLAN DE SALIDA 20-20-20 ENERO-DICIEMBRE DE 2014



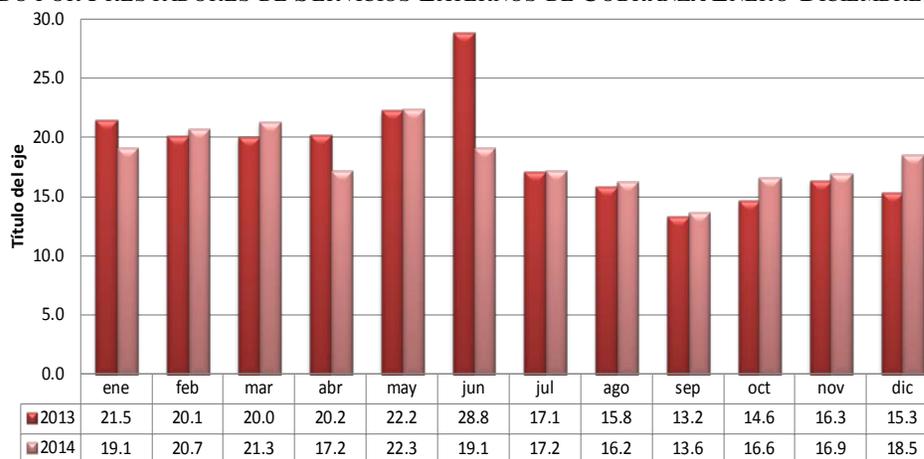
*El importe pagado muestra los pagos iniciales de las reestructuras.
Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

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 de la estrategia 4.4 del objetivo 4) 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 de diciembre de 2014, fue de 218 millones de pesos. **En comparación con 2013, se registró una disminución de 3 por ciento.** En el siguiente gráfico se ve la recuperación obtenida por mes por los despachos externos:

RECUPERADO POR PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS DE COBRANZA ENERO-DICIEMBRE DE 2014



Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

El porcentaje asignado a despachos al cierre de diciembre de 2014 alcanzó en promedio el 93 por ciento del total susceptible, con importe promedio cedido en el período de seis mil 334 millones de pesos. A partir de julio de 2013, el proceso de contratación de estos despachos y la asignación de cartera de créditos de trabajadores se lleva a cabo de manera centralizada, con el apoyo de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza.

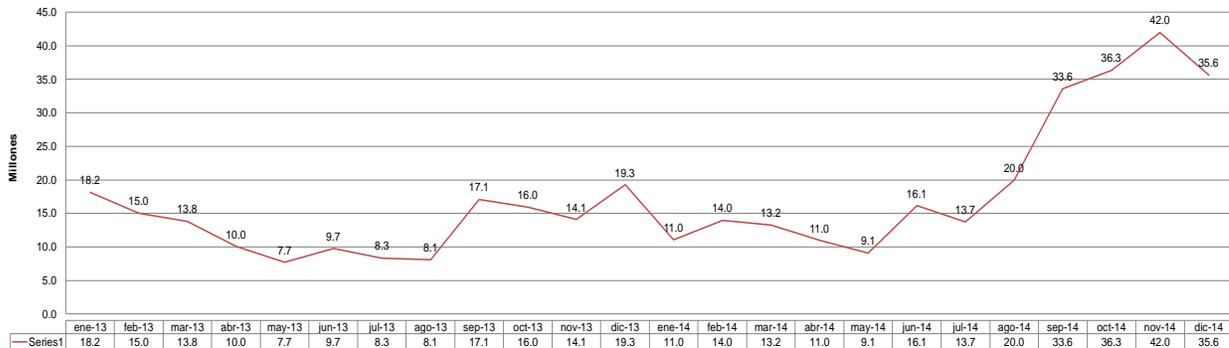
Plan de Seguimiento a la Recuperación y Depuración de Centros de Trabajo que no Reportaban Pago

Para reducir la morosidad en centros de trabajo se identifican periódicamente las emisiones que no han sido pagadas por los mismos y se llevan a cabo las actividades establecidas en la normatividad del Instituto, para la regularización de los centros de trabajo. Las acciones que se llevan a cabo son:

- 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 de 2014 se registró un monto por no pago de 35.6 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 2013, se observa un aumento de 16.3 millones de pesos por centros de trabajo con no pago.** En el siguiente gráfico se aprecia la evolución de este rubro por mes durante 2014.

COMPORTAMIENTO DE CENTROS DE TRABAJO CON NO PAGO ENERO-DICIEMBRE DE 2014
(Millones de pesos)



Nota: Datos al cierre de cada mes.

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

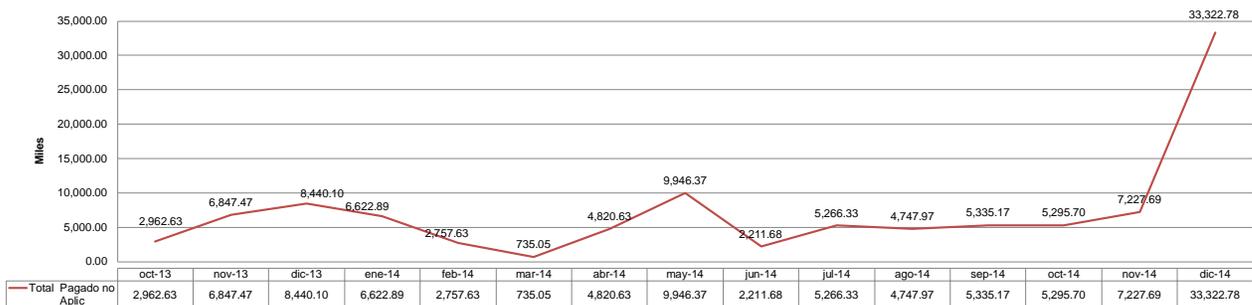
Plan de Seguimiento a la Aplicación de Cédulas Pagadas por los Centros de Trabajo

Se continuó con las acciones implementadas con el objetivo de dar seguimiento, para minimizar el número de cédulas que han sido pagadas y que no han sido aplicadas a cada crédito, por falta de recepción de las incidencias de los trabajadores, lo anterior con el apoyo del personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza y los centros de trabajo. Las acciones que se llevaron a cabo son:

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

El monto pendiente de aplicar acumulado al cierre de 2014 fue de 33.3 millones de pesos que en comparación con el cierre 2013 aumentó de 24.9 millones.

COMPORTAMIENTO DE CENTROS DE TRABAJO PAGADO NO APLICADO ENERO-DICIEMBRE DE 2014
(Miles de pesos)



Nota: Datos al cierre de cada mes.

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Estrategias de Recuperación del Crédito FONACOT

Se identificó a centros de trabajo que no están afiliados al Instituto y tienen trabajadores que adeudan uno o más créditos. A diciembre de 2013, este universo se componía de 59

mil 517 centros de trabajo, que concentraban 384 mil 676 créditos con un saldo de dos mil 26 millones de pesos. A fin de gestionar la recuperación a través de su afiliación, se agruparon estos centros de trabajo con base en casuísticas específicas:

Grupos

- Grupo 0: Centros de trabajo que concluyeron su afiliación en el portal y entregaron documentación en sucursal (a estos centros, ya se les puede emitir 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, y no han entregado documentación en sucursal.
- Grupo 3: Centros de trabajo que no han ingresado al micrositio, ni han entregado documentación en sucursal.

Estrategias

- Se realizaron llamadas del centro de atención telefónica y se enviaron correos electrónicos para contactar, y programar visita con el fin de invitarlos a concluir el trámite.
- Se enfocaron los esfuerzos comerciales de las sucursales para afiliar a los centros de trabajo de los grupos detectados.
- En coordinación con los inspectores de la STPS se sumaron esfuerzos durante las visitas de inspección llevadas a cabo por los mismos, para verificar el cumplimiento de la normatividad laboral (acción 2.1.3. de la estrategia 2.1 del objetivo 2 del PTR).
- Se lleva a cabo una campaña permanente de difusión en redes sociales.

ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN MEDIANTE LA AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO
(Millones de pesos)

		CTS afiliados 100% (Grupo 0)	%	CT Grupo 1	%	CT Grupo 2	%	CT Grupo 3	%	Total
Descripción		CTS 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 al 19 de Diciembre 2013	440	0.7%	16,926	28.4%	2,612	4.4%	39,539	66.4%	59,517
	Estatus al 31 de Diciembre 2014	7,871	13.2%	15,589	26.2%	2,739	4.6%	33,318	56.0%	59,517
	Avance vs 30 Dic 2014	7,431		-1,337		127		-6,221		
SalDOS (MDP)	Estatus al 19 de Diciembre 2013	\$35.54	1.8%	\$696.64	34.4%	\$117.13	5.8%	\$1,177.45	58.1%	\$2,026.76
	Estatus al 31 de Diciembre 2014	\$504.83	24.2%	\$475.65	23.5%	\$103.43	5.1%	\$942.86	46.5%	\$2,026.76
	Avance vs 30 Dic 2014	\$469.29		-\$220.99		-\$13.71		-\$234.59		

Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

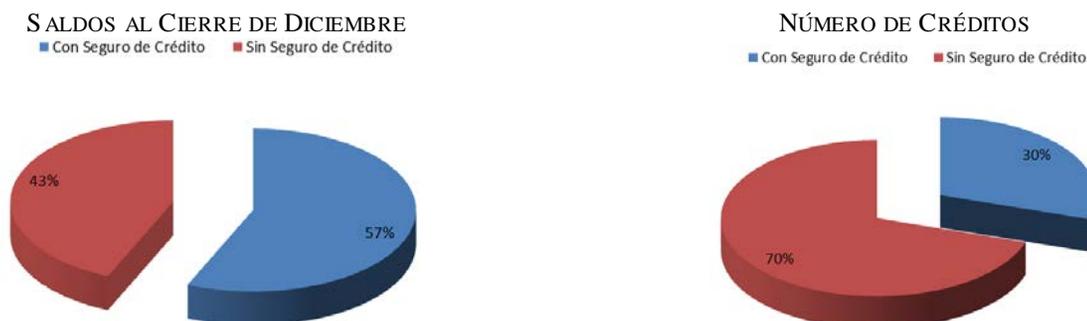
Al cierre de 2014 como resultado de las estrategias anteriores se afiliaron por medio del micrositio y concluyeron su afiliación en sucursal, 26 mil 199 centros de trabajo que tienen trabajadores con crédito FONACOT, con un saldo de mil 83 millones de pesos. Las mejoras en el proceso de recuperación de cartera son producto de la acción 3.2.1. de la estrategia 3.2 del objetivo 3 del PTR⁹.

⁹ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Seguro de Crédito

A partir del 19 de mayo **todos los créditos nuevos cuentan con un seguro de crédito** (acción 3.2.2. de la estrategia 3.2 del objetivo 3 del PTr) **el cual protege al trabajador contra un evento inesperado como la pérdida de empleo, fallecimiento e incapacidad o invalidez total y permanente.** De esa fecha al cierre de diciembre se registró una colocación de 873 mil 140 créditos, por un monto total asegurado de ocho mil 351 millones de pesos. (Acción 3.2.2. de la estrategia 3.2 del objetivo 3 del PTr)

Mediante la contratación de esta cobertura y con cifras a **diciembre de 2014, se observó que el 57 por ciento del saldo de la cartera del Instituto ya cuenta con seguro y que el 30 por ciento del número de créditos ya cuentan con el mismo.**



Fuente: Subdirección General de Recuperación y Cartera

Las coberturas contratadas es la siguiente:

- Pérdida de empleo.- La aseguradora cubre hasta seis mensualidades del crédito siempre y cuando el trabajador se encuentre sin empleo.
- Fallecimiento.- La aseguradora cubrirá el saldo insoluto del crédito al momento del siniestro, una vez que se cuente con el correspondiente certificado emitido por el régimen de seguridad social correspondiente.
- Incapacidad o Invalidez total y permanente igual o mayor al 75 por ciento.- La aseguradora cubrirá el saldo insoluto del crédito al momento del siniestro.

Al 31 de diciembre se registró un monto recuperado de 33 millones de pesos, por las reclamaciones realizadas a las aseguradoras.

3.4. Eficiencia Operacional

Baja de Tasas

A partir de mayo, con la inclusión del seguro de crédito se realizó la primera baja de tasas de interés del 9 por ciento y las comisiones de apertura se ajustaron de 3.5 a 2 por ciento para el crédito con tarjeta y del 5 al 3.35 por ciento para crédito en efectivo. A partir del 1 de noviembre, el Instituto FONACOT redujo por segunda ocasión en el año sus tasas de

interés en 11 por ciento en todos sus productos y plazos, así como la comisión por apertura del crédito en efectivo del 3.35 al 2 por ciento, quedando igual para ambas modalidades de disposición. Con lo anterior **el promedio general de las tasas de interés disminuyó 19.2 por ciento, al pasar de 25.8 al 20.86 por ciento. El promedio general del costo anual total (CAT) disminuyó 28.7 por ciento, al pasar de 35.5 por ciento en abril de 2014 a 25.3 por ciento en noviembre del mismo año, sin incluir el plazo a 30 meses, que entró en vigencia a partir de julio.**

DISMINUCIÓN EN TASAS DE INTERÉS DURANTE 2014

Producto	Plazo	Tasas y comisiones hasta mayo del 2014				Nuevas tasas y comisiones a partir de noviembre del 2014			
		Retención	Retención	Retención	Comisión por	Retención	Retención	Retención	Comisión por
		10%	15%	20%	apertura	10%	15%	20%	apertura
Tarjeta	6	10.00%	17.50%	20.00%	3.00%	8.90%	14.69%	16.91%	2.00%
	9	15.00%	17.50%	20.00%	3.00%	12.46%	15.13%	17.36%	2.00%
	12	17.50%	20.00%	22.50%	3.00%	14.69%	16.91%	20.03%	2.00%
	18	22.50%	25.00%	27.50%	3.00%	18.69%	21.36%	24.03%	2.00%
	24	27.50%	30.00%	32.50%	3.00%	20.92%	23.14%	24.92%	2.00%
	36	29.50%	31.50%	33.50%	3.00%	23.59%	25.81%	27.59%	2.00%
Efectivo	6	27.00%	27.00%	27.00%	5.00%	20.03%	20.47%	20.92%	2.00%
	9	27.00%	27.00%	27.00%	5.00%	20.92%	21.36%	21.81%	2.00%
	12	27.00%	27.00%	27.00%	5.00%	20.92%	22.25%	23.59%	2.00%
	18	30.00%	30.00%	30.00%	5.00%	23.14%	23.59%	24.48%	2.00%
	24	33.00%	33.00%	33.00%	5.00%	25.37%	25.81%	26.70%	2.00%
	30	n/a	n/a	n/a	n/a	25.81%	26.70%	28.04%	2.00%

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

Reingeniería del Proceso de Aplicación de Cédulas

Durante el primer semestre de 2014 se implementó un proceso para agilizar la individualización de los pagos de los patrones con el objetivo de que los mismos se reflejen en el estado de cuenta de cada trabajador (acción 4.4.1. de la estrategia 4.4. del objetivo 4 del PTr¹⁰). El desarrollo para actualizar el proceso de aplicación de cédulas se liberó en el sistema en junio.

Automatización de Cambio de Estatus de Centros de Trabajo

A partir de marzo se incorporó en el sistema de crédito un mecanismo que permite controlar e identificar a los centros de trabajo que observan inconsistencias en el pago al Instituto de las retenciones del crédito FONACOT (acción 3.1.2 de la estrategia 3.1, objetivo 3 del PTr¹¹), por lo que:

- 1) Si los centros de trabajo pagan menos del 90 por ciento del total de su cédula emitida son marcados hasta que no se realicen las conciliaciones en un plazo máximo de 30 días; en caso de no mostrar evidencia suficiente, son suspendidos para la autorización de nuevos créditos a sus trabajadores.

¹⁰ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

¹¹ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

2) Si los centros de trabajo no han enterado el pago antes de la fecha límite de pago (quinto día hábil de cada mes), son suspendidos automáticamente, hasta que se refleje el pago.

Con estas adecuaciones se incentiva a centros de trabajo a enterar de forma puntual el soporte de las incidencias de sus trabajadores (bajas, pago de menos, incapacidades) o, en caso contrario, la aclaración de las mismas. Por otra parte también se incentiva a que los patrones realicen el pago de las cédulas en tiempo y forma, mitigando el riesgo de colocar créditos con una baja probabilidad de recuperación.

Reembolso a Trabajadores por Transferencia Electrónica.

Se establecieron mecanismos de innovación necesarios para que **los reembolsos a trabajadores se realicen de forma ágil en un menor tiempo de respuesta** (acción 3.1.2 de la estrategia 3.1 del objetivo 3 del PTr). Para eficientar dicho proceso se consideró la automatización de los pagos a través de transferencia bancaria, sustituyendo la expedición de cheques y **disminuyendo el período de pago a un máximo de 48 horas hábiles**, mientras que el trámite para la originación de cheque se formalizaba en un lapso de 30 a 60 días naturales. Como resultado de lo anterior, los costos operativos y administrativos de dicho proceso se disminuyeron de manera considerable y se ofrece a los trabajadores una mejor alternativa de reembolso.

Consulta en Línea a Buró de Crédito de Personas Morales y Personas Físicas con Actividad Empresarial

Como parte del proyecto de afiliación de centros de trabajo a partir de marzo se liberó en el CREDERE la consulta en línea del historial crediticio de los centros de trabajo que realizaron su trámite de afiliación. Lo anterior con el objetivo de determinar si el centro finaliza su proceso de afiliación o es rechazado de acuerdo con los criterios de exclusión previamente definidos.

Con el desarrollo de esta herramienta la exposición al riesgo crediticio se reduce ya que son rechazadas aquellas que se encuentran con atrasos o incumplimiento de otras obligaciones financieras. Al cierre de diciembre de 2014 se habían realizado 17 mil 340 consultas bajo este esquema. (Acción 4.3.1., de la estrategia 4.3. del objetivo 4 del PTr¹²)

Modernización de Medios de Pago

El proyecto fue enfocado a la **diversificación del proceso de cobranza en sucursal mediante la integración de servicios bancarios aprovechando el uso de las tecnologías de la información y comunicación** (acción 3.1.3 de la estrategia 3.3 del objetivo 3 y acción 4.4.3., de la estrategia 4.4. del objetivo 4 del PTr) a fin de:

¹² Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

- Simplificar el proceso de pago para trabajadores y centros de trabajo.
- Maximizar el uso de recursos mediante el ahorro de costos de operación (acción 4.4.3. de la estrategia 4.4. del objetivo 4 del PTR) .
- Incrementar la colocación de crédito al integrar al personal que realizaba las actividades de caja a la atención en ventanilla.

La implementación del proyecto consistió en:

- Cierre del proceso de captación de cobranza en sucursal en agosto.
- Diversificación de medios de pago y generación de líneas de captura.
- Fomento del uso de los portales a disposición de los centros de trabajo y trabajadores de la página web del Instituto.

Con el nuevo esquema, las acciones logradas fueron:

- Carga de incidencias después de la fecha límite de pago.
- Impresión de la referencia bancaria para realizar el pago.
- Reflejo de intereses moratorios e IVA en la referencia bancaria.
- El centro de trabajo no podrá tomar cualquier referencia de pago, y verá en el portal después de cargar sus incidencias y cerrar su cédula, la referencia bancaria asignada para su pago.

Este proyecto se registró en noviembre en un concurso ante la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y se encuentra en la segunda fase de selección.

3.6. Supervisión de Operaciones

Programa de Acceso Vía Internet (AVI) para Establecimientos Comerciales

En 2014 se implementó un sistema de evaluación de los establecimientos comerciales con acceso vía Internet (AVI) con el objetivo de reducir el riesgo de los mismos, dicha evaluación consideró su actividad, número de trabajadores con crédito otorgado, créditos con pago cero y créditos incumplidos. Derivado de lo anterior se dieron de baja 123 AVIS por lo que al cierre operaban solo tres (una en el centro una en el noreste y otra en el norte). En 2014 los AVIS tuvieron una colocación de 58 mil 970 créditos por un monto de 114 mil 097 pesos.

Cabe recordar que este programa consistía en la incorporación de establecimientos comerciales que tenían acceso vía Internet al CREDERE para el otorgamiento de crédito y entrega de la tarjeta FONACOT a los trabajadores, con el objetivo de que el Instituto ampliara su cobertura para así llegar a más trabajadores.

Supervisión del Cumplimiento del Marco Normativo de los Procesos Operativos

Desde 2013 se inició la supervisión de operaciones con la finalidad de verificar que los procesos de afiliación, autorización y recuperación del crédito se realizaran con apego al marco normativo vigente. Derivado de ello, al cierre de 2014 se realizaron 99 visitas a las direcciones estatales o de plaza, y representaciones:

DETALLE DE LAS VISITAS A LAS OFICINAS FONACOT

Supervisión de Operaciones	Arqueo de tarjetas FONACOT	Modernización de Medios de Pago	Total
36	29	34	99

Fuente: Subdirección General Comercial

De las 99 visitas, 36 se realizaron para verificar procesos sustantivos, 29 para verificar el registro, control y administración de tarjetas de crédito y 34 en apoyo para la implementación del proyecto de modernización de medios de pago. El alcance consistió en:

- Verificar el proceso de envío y recepción de tarjetas en sitio.
- Validar el número de tarjetas entregadas a los trabajadores.
- Validar y verificar que las existencias o inventario de tarjetas sea congruente con el registro de colocación y disposición de las mismas.
- Identificar los motivos o causas en caso de detectar faltantes, y establecer un compromiso para su aclaración.
- Capacitación para la implementación del proyecto de cobranza mediante la integración de servicios bancarios.

Durante las visitas de supervisión realizadas a las direcciones comerciales regionales, estatales, de plaza y representaciones, se detectaron necesidades de mobiliario y obra pública, por lo cual se elaboró un programa en coordinación con el área de Recursos Materiales, para satisfacer la demanda existente.

DETALLE DE LAS VISITAS A LAS SUCURSALES FONACOT

Región	Sucursal	Supervisión de Operaciones	Auditoría a Tarjeta	Implementación proyecto modernización medios de pago
Norte	Chihuahua	✓		✓
	Mexicali	✓		✓
	Hermosillo	✓		✓
	Culiacán	✓		✓
	La Paz	✓		✓
	Tijuana	✓		✓
Noreste	Monterrey	✓	✓	✓
	San Luis Potosí	✓		✓
	Zacatecas		✓	
	Fresnillo		✓	
	Durango	✓		✓
	Saltillo	✓	✓	✓
	Piedras Negras		✓	✓
	Tampico	✓		✓
Torreón	✓		✓	
Occidente	Guadalajara Abastos	✓		✓
	Colima		✓	
	Manzanillo		✓	
	Aguascalientes	✓		✓
	Tepic	✓		✓
	Puerto Vallarta	✓		
	Leon	✓		✓
	Celaya		✓	
	Morelia	✓		✓
	Querétaro	✓	✓	✓
	San Juan Del Rio		✓	

Región	Sucursal	Supervisión de Operaciones	Auditoría a Tarjeta	Implementación proyecto modernización medios de pago
Centro	Pachuca	✓	✓	✓
	Acapulco	✓		✓
	Cuernavaca	✓	✓	✓
	Cuatla		✓	
	Puebla	✓	✓	✓
	Tehuacán		✓	
	Tlaxcala	✓	✓	✓
	Toluca	✓	✓	✓
Metropolitana	Tacubaya	✓✓	✓	✓
	Portales	✓	✓	✓
	Tlalnepantla	✓	✓	✓
	Vallejo	✓	✓	✓
	Congreso Del Trabajo		✓	
	Ecatepec		✓	
	Zaragoza	✓	✓	✓
	Chalco		✓	
	Texcoco		✓	
Sureste	Mérida	✓		✓
	Cancún	✓		✓
	Tuxtla Gutierrez	✓		✓
	Veracruz	✓	✓	✓
	Córdoba		✓	
	Xalapa		✓	
	Villahermosa	✓		✓
Total		36	29	34

Fuente: Subdirección General Comercial

Por otra parte se realizó el análisis para priorizar e iniciar el cambio de imagen institucional, del cual surgió el Programa de Apertura, Cierre, y Reubicación de Sucursales y Representaciones que fue aprobado por el Consejo Directivo (acción 1.2.3 de la estrategia 1.2, del objetivo 1 del PTr¹³). Adicionalmente se hizo el requerimiento de sellos con la nueva imagen institucional para unificar las oficinas a nivel nacional (acción 5.1.4 de la estrategia 5.1, del objetivo 5 del PTr).

Seguimiento de Planes de Trabajo Elaborados por las Oficinas FONACOT

Al cierre de 2014, de las 36 visitas de supervisión se habían recibido 25 planes de trabajo que contemplan las actividades realizadas por las direcciones estatales y de plaza para solventar las inconsistencias detectadas durante dichas visita, quedando pendientes:

DIRECCIONES ESTATALES Y DE PLAZA PENDIENTES

Región	Dirección Estatal
Occidente	1 Morelia
	2 León
	3 Guadalajara
	4 Aguascalientes
	5 Tepic
Noreste	6 Torreón
	7 Durango

¹³ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Región	Dirección Estatal	
Norte	8	Mexicali
	9	Hermosillo
Metropolitana	10	Vallejo
Centro	11	Puebla

Fuente: Subdirección General Comercial

3.5. Principales Acciones Aprobadas por el Consejo Directivo en 2014

A continuación se presentan los principales proyectos que permitirán al Instituto contribuir a los objetivos del Programa de Trabajo 2014-2018 y al Programa de Gobierno Cercano y Moderno del Gobierno Federal, y que fueron aprobados por el Consejo Directivo durante el año.

Crédito Seguro

El nuevo Proyecto de Crédito Seguro se diseñó a partir de la estrategia de Gobierno Cercano y Moderno del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y de la Estrategia Digital Nacional del Gobierno Federal, al hacer uso de las tecnologías de la información y la comunicación, para mejorar la calidad del servicio y atender a un mayor número de trabajadores con mayores niveles de seguridad (acción 1.1.2 de la estrategia 1.1 del objetivo 1 y acciones 3.1.1, 3.1.2 y 3.1.3 de la estrategia 3.1 del objetivo 3)

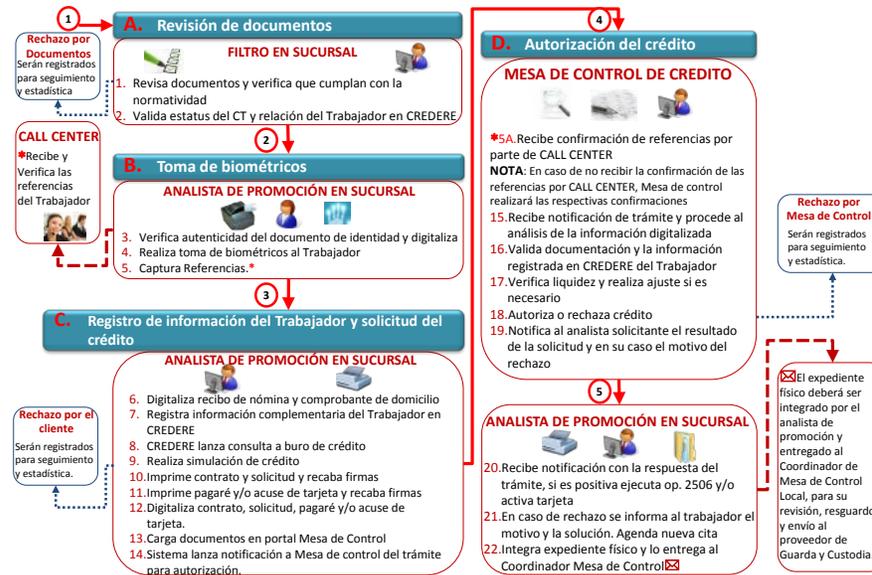
El Proyecto tiene como objetivos: 1) Incrementar la seguridad del proceso de originación y autorización del crédito, 2) Cumplir con las Disposiciones de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y 3) Agilizar y eficientar la operación cotidiana en las oficinas del Instituto. Inicialmente este proyecto sólo contemplaba la digitalización de expedientes y ahora incluye además la toma de medidas biométricas como: foto, huella y firma digitalizada de los trabajadores.

El proyecto consiste en los siguientes pasos:

- 1.-Recepción y revisión de la documentación del trabajador.
- 2.-Toma de biométricos: foto, huella y firma digitalizada.
- 3.-Captura de información complementaria del trabajador y generación del expediente en línea.
- 4.-Recepción, validación y aprobación del crédito en la mesa de autorización de crédito (segregación de funciones).
- 5.-Notificación de la aprobación del crédito al trabajador.

Con este nuevo modelo **se estima reducir el tiempo de atención en sucursal de forma gradual en más 15 minutos.**

PROCEDIMIENTO GENERAL DE CRÉDITO SEGURO



Fuente: Subdirección General de Crédito.

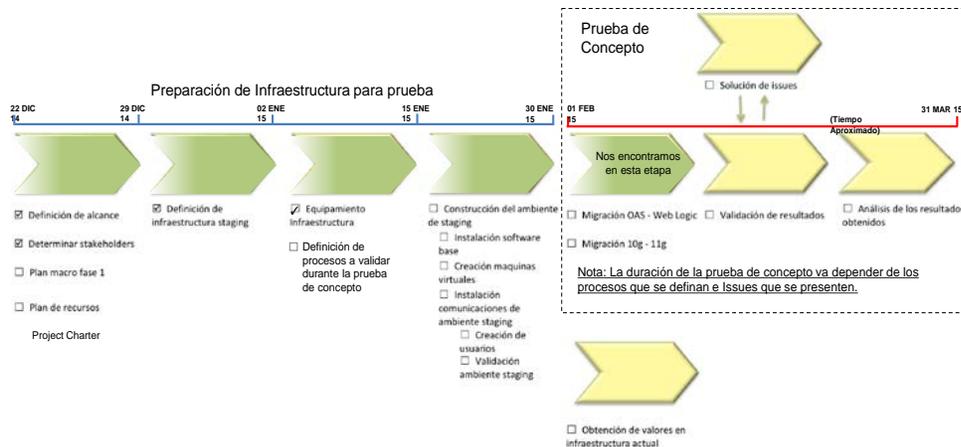
Modificación y Estatus del Programa de Apertura, Reubicación, Cierre y Cambio de Imagen de las Direcciones Comerciales, Estatales, de Plaza y Representaciones.

En julio del 2014 el Consejo Directivo aprobó el Programa de Apertura, Reubicación, Cierre y Cambio de Imagen de las Direcciones Comerciales, Estatales, de Plaza y Representaciones.

Con respecto al estatus del programa anterior, al cierre de 2014 se contaba con 13 proyectos ejecutivos de las oficinas en Mexicali, Ensenada, Tijuana, Durango, Fresnillo, Ciudad Valles, Matamoros, Ciudad Acuña, Piedras Negras, Gómez Palacio, León, Tlalnepantla y Acapulco. El siguiente paso será la contratación para estos 13 proyectos, de la supervisión de obra y ejecución de la misma a través del proceso de adjudicación correspondiente. (Acción 1.2.3 de la estrategia 1.2 del objetivo 1)

Fortalecimiento Tecnológico

Al cierre de 2014, las actividades para el fortalecimiento tecnológico del Instituto se encontraban en la etapa de prueba de concepto del Proyecto de Migración de Infraestructura CREDERE, uno de los más importantes para 2015, con el cual **se logrará contar con una plataforma tecnológica robusta y flexible para soportar el crecimiento del Instituto** en los próximos años. (Acción 3.1.3 de la estrategia 3.1 del objetivo 3)



Fuente: Dirección de Tecnologías de la Información.

Promotorías

El programa de promotorías busca **acercar el crédito FONACOT a un mayor número de trabajadores** a través de empresas especializadas que cumplan con los requisitos definidos y que deberán ofrecer los siguientes dos servicios:

El primer servicio consiste en:

- Recabar la documentación de centros de trabajo con más de 100 trabajadores, que solicitaron su afiliación a través del Micrositio y no la han entregado.
- Visitar a los centros de trabajo que no se han afiliado para orientarlos con el trámite y en su caso, recabar la documentación para su consiguiente envío al Instituto.
- Conducir a la conclusión de la afiliación al Instituto del número mínimo de empresas mensuales por cada empresa promotora.

El segundo servicio consiste en:

- Instalar módulos de información de los productos de crédito FONACOT en los centros de trabajo.
- Orientar a los trabajadores en el llenado de las solicitudes de crédito y la documentación requerida.
- Integrar la documentación conforme a las especificaciones establecidas y conducir a la autorización del número mínimo mensual de líneas de crédito que determine el Instituto.

La facultad para autorizar y administrar tanto la solicitud de afiliación presentada por los centros de trabajo, como los créditos a los trabajadores corresponde única y exclusivamente al Instituto FONACOT. Así mismo los pagos por los servicios serán a mes vencido a partir del cumplimiento de las condiciones específicas establecidas para cada servicio.

Al cierre del año, se tiene autorizado el plan piloto que consistirá en contratar en el segundo semestre de 2015, mínimo a tres empresas especializadas para el área metropolitana de la Ciudad de México por un plazo de tres meses, las cuales serán autorizadas previamente por el Comité de Operaciones. (Acciones 1.1.1 y 1.1.2 de la estrategia 1.1 del objetivo 1, así como acción 1.2.1 de la estrategia 1.2 del objetivo 1)

Unidades de Trámites y Servicios (UTyS)

Para **optimizar la operación en sucursales así como simplificar y mejorar la atención y calidad en el servicio al trabajador** se implementarán en las oficinas FONACOT las Unidades de Trámites y Servicios (UTyS), que son módulos de autoservicio que funcionan como una ventanilla única automatizada y ofrecerán diversos trámites de forma ágil y moderna. (Acción 1.1.2 de la estrategia 1.1 del objetivo 1 y acción 3.1.2 de la estrategia 3.1 del objetivo 3)

La implementación del proyecto considera poner en funcionamiento 250 UTyS en las 34 direcciones estatales y de plaza así como en 45 representaciones, además se instalarán en las delegaciones de la STPS y en los centros de trabajo de mayor relevancia a nivel nacional.

En diciembre de 2014, se logró la autorización del proyecto por parte de la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública (SFP), a partir de la cual es posible iniciar el proceso de adquisición. Con la implementación de las UTyS se obtendrán los siguientes resultados:

- Incrementar el número de trabajadores atendidos.
- Aumentar el volumen de trámites y servicios prestados.
- Optimizar los procesos de atención a trabajadores en sucursal.
- Simplificar los trámites de consulta en sucursal, lo cual reduce los tiempos de atención y permite que el personal se destine a otras actividades.
- Realizar labores de promoción y difusión permanente de los productos que ofrece el Instituto para captar la atención de clientes potenciales.
- Dar a conocer de forma atractiva los productos y servicios del Instituto.
- Mejorar la productividad del personal que labora en las oficinas del Instituto.
- Proyectar hacia el trabajador una imagen moderna y dinámica.
- Reducir el tiempo de atención a usuarios y evitar largas filas.
- Generar impactos publicitarios.

Nuevas Oficinas en Plaza de la República

Derivado del proceso de modernización del Instituto y de la modificación a la estructura orgánica del mismo (acción 3.1.4 de la estrategia 3.1 del objetivo 3), que implicó un crecimiento de la plantilla de personal, se generó la necesidad de proveer a los servidores públicos de nuevo ingreso de espacios para el desempeño de sus labores ya que el inmueble donde se encuentran las oficinas centrales resulta insuficiente poniendo en riesgo la integridad física y seguridad del personal.

Por lo anterior, se tomó la decisión de arrendar un inmueble ubicado en Plaza de la República en la ciudad de México, en el cual se asignaron los espacios que se requerían para hacer más eficientes la operación y funcionamiento del Instituto. Las áreas que se trasladarán son: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas (incluye la Mesa de Control Centralizada); Abogado General; Subdirección General de Administración de Riesgos, y parte de la Subdirección General de Administración.

Al llevar a cabo la contratación bajo el esquema de arrendamiento puro, se benefició al Instituto dado que el inmueble arrendado es un edificio totalmente renovado de clase "A", por lo que no se invirtió en las adecuaciones a las instalaciones del mismo, toda vez que las necesidades de espacio para los trabajadores fueron realizadas en su totalidad por el arrendador; es importante señalar que el costo de la renta se ajusta al valor que emitió el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN). Además, los espacios fueron adaptados por el arrendador para contar con un comedor institucional y sala de juntas para capacitación, así como una sucursal para atención al público.

4. Estructura Financiera

4.1. Situación Presupuestal

Presupuesto Autorizado

El presupuesto de gasto programable autorizado al Instituto FONACOT por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para el ejercicio fiscal 2014, fue por mil 697.1 millones de pesos.

Posteriormente el presupuesto fue modificado a mil 497.6 millones de pesos al reducir 199.6 millones, que se integran en los servicios personales por los recursos no ejercidos durante el proceso de aprobación de la nueva estructura organizacional, así como por la vacancia del período, en cumplimiento con las disposiciones específicas para el cierre presupuestario 2014 que emitió la propia SHCP. En servicios generales y otros egresos, la modificación al presupuesto comprende la reducción que aprobó el Consejo Directivo en la Trigésima Séptima Sesión Ordinaria del 24 de octubre de 2014, acorde con el programa de financiamiento y la meta anual de otorgamiento de crédito; asimismo, comprende traspasos de recursos compensados al capítulo de servicios personales y a inversión física, para cubrir necesidades y presiones presupuestarias del ejercicio.

PRESUPUESTO DE GASTO PROGRAMABLE 2014
(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	Presupuesto Original	Traspasos compensados	Reducciones	Presupuesto Modificado
	Gasto Corriente				
1000	Servicios Personales	695.5	13.0	-48.1	660.4
2000	Materiales y Suministros	15.1	0.0	0.0	15.1
3000	Servicios Generales	926.2	-11.0	-121.9	793.3
4000	Otros Egresos	60.4	-5.0	-29.6	25.8
	Suma Gasto Corriente	1,697.1	-3.0	-199.6	1,494.6
	Inversión Física				
5000	Bienes muebles	0.0	3.0		3.0
	Suma Inversión Física				
	Total Gasto Programable	1,697.1	0.0	-199.6	1,497.6

Fuente: Subdirección General de Administración

Ejercicio del Presupuesto

Durante 2014, del presupuesto de mil 497.6 millones fueron ejercidos mil 401.9 millones de pesos, monto que representó un avance de 93.6 por ciento respecto a lo programado. La variación corresponde principalmente a ahorros en el presupuesto ejercido bajo criterios de racionalidad, en apoyo a la operación y a las metas del programa de otorgamiento de crédito a trabajadores, así como por las medidas de austeridad en los servicios administrativos; **con respecto al 2013 el presupuesto se incrementó en un 18 por ciento** y el avance en ese mismo año fue del 87.7 por ciento.

En el programa de otorgamiento de crédito a trabajadores el monto financiado ascendió a 11 mil 221 millones de pesos, cantidad que equivale como ya se mencionó a un desempeño de 93.5 por ciento de la meta anual de 12 mil millones.

El indicador de eficiencia del ejercicio presupuestario 2014 presentó un coeficiente de 99.9 por ciento, que resulta al dividir el 93.5 por ciento obtenido en la meta de otorgamiento de crédito, entre el 93.6 por ciento del ejercicio del gasto programable. Cabe mencionar que en 2013 el indicador de eficiencia del ejercicio presupuestario fue de 126.3 por ciento.

AVANCE DEL EJERCICIO PRESUPUESTAL 2014
(Millones de pesos)

Avance del Ejercicio Presupuestal 2014, enero-diciembre					
Capítulo	Concepto	Presupuesto	Gasto Realizado	Diferencia	Avance %
	Gasto Corriente				
1000	Servicios Personales	660.4	644.9	15.5	97.7
2000	Materiales y Suministros	15.1	13.8	1.4	91.0
3000	Servicios Generales	793.3	718.4	74.9	90.6
4000	Transferencias y Asignaciones	25.8	22.0	3.8	85.4
	Suma Gasto Corriente	1,494.6	1,399.0	95.5	93.6
	Inversión Física				
5000	Bienes Muebles	3.0	2.9	0.1	95.9
	Total Gasto Programable	1,497.6	1,401.9	95.6	93.6

Fuente: Subdirección General de Administración

El Instituto FONACOT ha mantenido su compromiso de apego a las disposiciones de austeridad del Presupuesto de Egresos de la Federación 2014, así como del Decreto que establece las medidas para el uso eficiente de los recursos públicos para promover esquemas de racionalidad, limitar y ejercer el gasto con eficiencia, sin descuidar la atención de los objetivos y metas del programa de otorgamiento de crédito a los trabajadores en activo.

Variaciones del Ejercicio

Servicios Personales

El gasto de este capítulo fue de 644.9 millones, 2.3 por ciento menor al presupuesto de 660.4 millones, la variación de 15.5 millones corresponde a ahorros en remuneraciones, prestaciones y liquidaciones. Lo erogado incluye el reforzamiento de la estructura

organizacional (acción 3.1.4 de la estrategia 3.1 del objetivo 3 del PTr14) implementada a partir de agosto de 2014, al contar con la autorización oficial, asimismo el programa de estímulos por productividad al personal operativo con base en la metodología de valuación aprobada por la SFP. En cumplimiento con las disposiciones de austeridad, no se otorgó incremento salarial al personal de mando.

Materiales y Suministros

En este capítulo, del presupuesto por 15.1 millones de pesos fue ejercido el 91.0 por ciento de lo programado, la variación por 1.3 millones corresponde a ahorros en conceptos de gasto de papelería, gasolina para los vehículos del Instituto y compra de uniformes para el personal operativo.

Servicios Generales

Del presupuesto por 793.3 millones de pesos fueron ejercidos 718.4 millones de pesos, con un avance de 90.6 por ciento respecto a lo autorizado. La variación se integra de ahorros por 44.6 millones en los servicios que dan soporte directo a los procesos de afiliación de centros de trabajo, trabajadores y otorgamiento de crédito (tales como servicio postal, servicio informático e infraestructura, digitalización de expedientes y archivo, viáticos, consulta de historial crediticio y ferias de promoción, entre otros).

Por otra parte, la variación del capítulo comprende recursos no ejercidos por 29.1 millones, relativos al software para el seguimiento automatizado del desarrollo del personal, procesos de cobranza y arrendamiento de unidades de trámite y servicios (UTYS) para sucursales.

Otras Erogaciones

El gasto de este concepto fue por 22 millones y representó un avance del 85.4 por ciento respecto al presupuesto autorizado, lo ejercido principalmente corresponde a la aportación a los fondos de pensiones y primas de antigüedad de los trabajadores del Instituto con base en la valuación actuarial de obligaciones laborales, así como gastos por resoluciones emitidas por autoridad competente.

Inversión Física

La inversión física presupuestada por 3 millones fue realizada en su totalidad, con ahorros del 4.1 por ciento de lo programado, para adquirir bienes muebles y equipo administrativo de apoyo a las actividades de promoción y acercamiento del crédito a los trabajadores en las sucursales del país.

¹⁴ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Gasto Programable

GASTO PROGRAMABLE ENERO-DICIEMBRE 2014 (Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto Anual			Variación Ejercido/Programado		Semáforo		Avance en % contra
	Original (1)	Modificado (2)	Ejercido (3)	Absoluta (4) = (3) - (2)	Relativa (5) = (4) / (2)	Menor Gasto	Mayor Gasto	Modificado
								(6) = (3) / (2)
I.- Gasto Corriente	1,697.1	1,494.6	1,399.1	-95.5	-6.4		-6.4	93.6
Servicios Personales	695.5	660.4	644.9	-15.5	-2.3		-2.3	97.7
Materiales y Suministros	15.1	15.1	13.8	-1.3	-8.6		-8.6	91.4
Servicios Generales	926.2	793.3	718.4	-74.9	-9.4		-9.4	90.6
Otras Erogaciones	60.4	25.8	22.0	-3.8	-14.7		-14.7	85.3
				0.0				
II.- Gasto de Capital	20,385.4	12,003.0	11,056.5	-946.5	-7.9		-7.9	92.1
Inversión Física	0.0	3.0	2.9	-0.1	-3.3		-3.3	0.0
Bienes muebles e inmuebles	0.0	3.0	2.9	-0.1	-3.3		-3.3	0.0
Obras públicas	0.0			0.0	0.0	0.0	0.0	
Otras erogaciones				0.0	0.0	0.0	0.0	
Inversión Financiera	20,385.4	12,000.0	11,053.6	-946.4	-7.9		-7.9	92.1
IV.- Total del Gasto	22,082.5	13,497.6	12,455.6	-1,042.0	-7.7		-7.7	92.3

Fuente: Subdirección General de Administración

Gasto corriente

El presupuesto aprobado por mil 697.1 millones de pesos fue modificado a mil 494.6 millones en cumplimiento con las disposiciones de austeridad emitidas por la SHCP, así como por el programa de financiamiento modificado acorde con la meta de otorgamiento de crédito. Por otra parte, fueron realizados traspasos compensados de recursos del capítulo de servicios generales al capítulo de servicios personales y a la inversión física, para cubrir necesidades presupuestarias del ejercicio.

El gasto por mil 399.1 millones fue 6.4 por ciento menor respecto al presupuesto modificado, la variación principalmente corresponde a servicios que soportan los procesos sustantivos de otorgamiento de crédito, afiliación de centros de trabajo y registro de trabajadores, ejercidos bajo criterios de racionalidad y modernidad, (tales como servicio postal, servicio informático e infraestructura, digitalización de expedientes y archivo, viáticos, consulta de historial crediticio, ferias de promoción, entre otros), así como por las medidas de austeridad en los servicios administrativos. La variación del ejercicio por 95.5 millones, integra ahorros equivalentes al 4.4 por ciento del presupuesto, así como recursos no ejercidos que representaron el 1.9 por ciento de lo programado, sin afectar las metas institucionales del otorgamiento de crédito. (Acción 4.2.2 de la estrategia 4.2 del objetivo 4 del PTr¹⁵)

¹⁵ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Gasto de capital

Inversión Física

El monto presupuestado por 3.0 millones fue ejercido en mobiliario y equipo de administración para las actividades de promoción del crédito en las sucursales. La variación de 3.3 por ciento corresponde a ahorros en los procesos de adquisición.

Inversión Financiera

El monto ejercido representa el financiamiento erogado en el programa otorgamiento de crédito a trabajadores por 11 mil 221 millones, monto que representó un cumplimiento de 93.5 por ciento de la meta anual.

Gasto por Programa Presupuestario

GASTO PÚBLICO POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO ENERO-DICIEMBRE 2014
(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	1,355.1	1,355.1	1,270.0	2.7	2.6	1,357.8	1,272.6	-85.2	-6.3%		
002	M001	Actividades de apoyo administrativo	91.2	91.2	82.1	0.3	0.3	91.5	82.4	-9.1	-9.9%		
001	O001	Actividades de apoyo a la Función Pública y buen Gobierno	32.9	32.9	31.6	0.0	0.0	32.9	31.6	-1.3	-4.0%		
009	R002	Fideicomiso de inversion y administracion de Primas de antigüedad	1.5	1.5	1.4	0.0	0.0	1.5	1.4	-0.1	-6.7%		
009	R003	Fideicomiso de administracion e inversión para Pensiones	14.0	14.0	13.9	0.0	0.0	14.0	13.9	-0.1	-0.7%		
T o t a l			1,494.7	1,494.7	1,399.0	3.0	2.9	1,497.7	1,401.9	-95.8	-6.4%		
Total programa presupuestario "E" (Prestación de servicios públicos)			1,355.1	1,355.1	1,270.0	2.7	2.6	1,357.8	1,272.6	-85.2	-6.3%		
% TPP** "E" vs Total			90.7	90.7	90.8	0.0	0.0	90.7	90.8	0.1	0.1%		

Fuente: Subdirección General de Administración

Los recursos presupuestarios fueron ejercidos prioritariamente en el programa E009 Otorgamiento de crédito a trabajadores en activo, y representaron el 90.8 por ciento de lo erogado, en tanto que los programas Actividades de apoyo administrativo, Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno, y Fideicomisos de inversión y administración de primas de antigüedad y de pensiones representaron el 9.2 por ciento.

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

A través de la matriz de indicadores para resultados se establecen los indicadores, desarrollados con base en la metodología del marco lógico, que permiten la evaluación sistemática de los programas del Gobierno Federal, a partir del avance en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y metas. La matriz del Instituto al cierre del año es la siguiente:

INDICADORES DE DESEMPEÑO POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO ENERO-DICIEMBRE 2014

Programa presupuestario (Pp) y Clave	Indicador			Unidad de medida	Meta				Semáforo
	Tipo	Nombre	Definición		Frecuencia de medición	2014		Porcentaje de avance	
						Planeada	Realizada		
NO Seleccionados en el PEF									
Fin	Absoluto	Personas beneficiadas por el crédito FONACOT.	Avance mensual de personas beneficiadas	Persona	Anual	9,097,155.0	6,729,325.0	74.0%	74%
Propósito	Absoluto	Monto de crédito otorgado	Avance en el monto de crédito otorgado como medida de las metas establecidas.	Millones de pesos	Anual	12,000.0	11,221.0	93.5%	94%
Componente	Absoluto	Créditos ejercidos	Avance del número de créditos otorgados como medida de las metas establecidas.	Crédito	Anual	2,332,604.0	1,725,468.0	74.0%	74%
Actividad	Absoluto	Trabajadores Afiliados.	Avance en el nivel de afiliación de nuevos trabajadores.	Trabajador	Anual	316,276.0	255,489.0	80.8%	81%

Fuente: Subdirección General de Administración

Fin (Personas beneficiadas por el crédito FONACOT)

Para 2014 la meta establecida fue de nueve millones 097 mil 155 personas; al cierre del ejercicio se cumplió el 74.0 por ciento de la misma. Lo anterior, debido a que aumentó significativamente la preferencia de los trabajadores por el crédito en efectivo como una de las opciones de disposición del crédito que ofrece el Instituto FONACOT, y por lo tanto disminuyó el total de créditos tradicionales registrados (con tarjeta).

Como una medida que permita evitar el impacto de la tendencia de ésta preferencia en el indicador, se ajustó para el siguiente ejercicio la composición de los indicadores para resultados.

Propósito (Monto de crédito otorgado)

En el ejercicio se alcanzó el 93.5 por ciento de la meta anual al financiar 11 mil 221.0 millones de pesos a los trabajadores. Lo anterior debido a que en 2014, se implementaron nuevos criterios de evaluación del riesgo de crédito. Esta mejora en los criterios de originación del crédito busca consolidar la sustentabilidad financiera del Instituto. Lo anterior se traduce en una mejoría en la calidad de la cartera de crédito, que permite ofrecer mejores condiciones de crédito para los trabajadores.

Componente (Créditos ejercidos)

Durante 2014 fueron otorgados un millón 725 mil 468 créditos, con un cumplimiento del 74.0 por ciento de la meta. Lo anterior debido, a que como ya se comentó, existió un aumento significativamente la preferencia de los trabajadores por el crédito en efectivo como una de las opciones de disposición del crédito que ofrece el Instituto FONACOT, y por lo tanto disminuyó el total de créditos tradicionales registrados (con tarjeta).

Actividad (Trabajadores afiliados)

En este período fueron afiliados 255 mil 489 trabajadores, lo que representó un avance del 80.8 por ciento sobre la meta anual.

4.2. Fondeo

Estrategia de Financiamiento

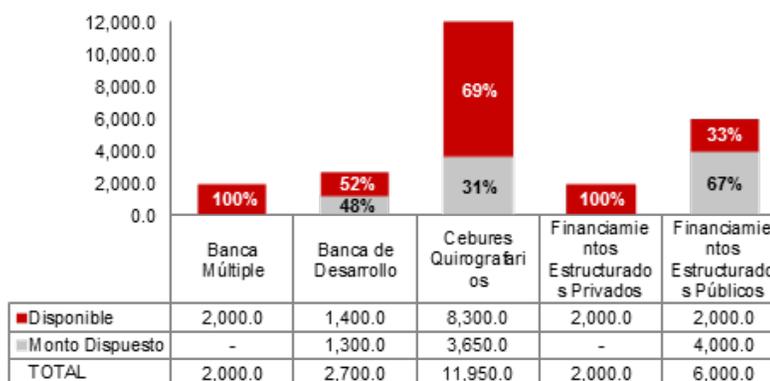
Con la Reforma Financiera aprobada en enero de 2014, que incluye la modificación al Artículo 9° de la Ley del Instituto FONACOT, se elimina la obligación de generar un endeudamiento neto igual a cero al cierre de cada ejercicio fiscal. Lo anterior permitió replantear la estrategia de financiamiento con mejores condiciones, flexibilidad y aprovechando las oportunidades del mercado financiero, a través de disposiciones de deuda quirografaria, que en las condiciones actuales del mercado resulta más eficiente en términos de costo, en comparación con los vehículos de financiamiento estructurado utilizados hasta el 2013 como mecanismo principal de fondeo. (Acción 4.1.1 de la estrategia 4.1 del objetivo 4 y acción 4.2.1 de la estrategia 4.2 de objetivo 4 del PTr¹⁶)

Con base en lo anterior, **se realizaron las gestiones necesarias ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para obtener la toma de nota del Programa Anual de Financiamiento 2014 (PAF) del Instituto FONACOT, el cual consideró un endeudamiento neto hasta por tres mil 500 millones de pesos y un programa de 10 mil millones para emitir certificados bursátiles (CEBURES) con vigencia de cinco años, autorizado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), que calificó al Instituto como emisor recurrente en el mercado de deuda, lo que contribuyó a un mayor reconocimiento entre los inversionistas.**

Fuentes de Financiamiento

Se gestionó la contratación de una nueva línea de crédito revolvente con Nacional Financiera (NAFIN) por un monto de dos mil 700 millones de pesos, y con el programa autorizado por 10 mil millones, **al cierre de 2014 se contaba con líneas de financiamiento autorizadas por 24 mil 650 millones representando un incremento del 26.4 por ciento de líneas disponibles en relación con 2013** (acción 4.1.1 de la estrategia 4.1 del objetivo 4 del PTr).

LÍNEAS DE FINANCIAMIENTO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014



¹⁶ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Acciones de Fondo

La diversificación de las fuentes de financiamiento (acción 4.1.1 de la estrategia 4.1 del objetivo 4 del PTr¹⁷) de acuerdo con las estrategias implementadas, permitieron adaptarse a las condiciones actuales y obtener los recursos necesarios para financiar la colocación de créditos a través de: i) una emisión de CEBURES quirografarios de largo plazo por mil 700 millones de pesos con clave de pizarra FNCOT 14, ii) una disposición de línea de crédito quirografaria con NAFIN por mil 300 millones de pesos, iii) disposiciones de corto plazo con la banca comercial por 800 millones de pesos, y iv) a través de cesiones adicionales de cartera a la emisión de certificados bursátiles estructurados con clave de pizarra IFCOTCB 13 y **los remanentes de efectivo que dicha emisión generó durante el período, con un costo promedio ponderado en 2014 del 4.2 por ciento, que representa 0.56 puntos porcentuales por debajo del ejercicio inmediato anterior** (acción 4.2.1 de la estrategia 4.2 del objetivo 4 del PTr).

COSTO DE FONDEO ENERO-DICIEMBRE DE 2014
(Millones de pesos)

Mecanismo	2014	
	Monto promedio dispuesto	Costo promedio ponderado
Deuda		
CEBURES Quirografarios Largo Plazo	2,467.0	4.9
Créditos Bancarios Corto Plazo	16.2	3.3
Créditos Bancarios Largo Plazo	131.8	4.1
Subtotal Deuda Instituto FONACOT	2,614.9	4.9
Financiamientos Estructurados		
CEBURES Estructurados Largo Plazo	4,000.0	3.6
Privados (NAFIN)	1,955.9	4.4
Subtotal Financiamientos Estructurados	5,955.9	3.9
Total Financiamiento	8,570.8	4.2

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Con el 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 de la estrategia 4.2 del objetivo 4 del PTr¹⁸):

INTEGRACIÓN DE OPERACIONES CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS VIGENTES
(Millones de pesos)

Contraparte	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Monto	Parte activa	Parte pasiva Porcentaje	Cobertura de Crédito o Emisión
Monex	05-jul-13	08-abr-16	1,950.0	TIIE 28	4.97	FNCOT 13
Bancomer	06-nov-14	07-sep-17	1,700.0	TIIE 28	4.30	FNCOT 14
Banamex	08-dic-14	24-Nov-17	1,300.0	TIIE 28	4.67	NAFIN

Fuente: Subdirección General de Finanzas

¹⁷ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

¹⁸ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Financiamientos Estructurados

Dentro de las fuentes de financiamiento se considera la cesión adicional de cartera a la emisión de CEBURES fiduciarios (CBF'S) con clave de pizarra IFCOTCB 13. En 2014 se realizaron nueve cesiones adicionales de cartera por seis mil 132 millones de pesos, que generaron un flujo de recursos por cuatro mil 662 millones, con un nivel de aforo promedio implícito de 23.9 por ciento, de acuerdo con las condiciones establecidas en el suplemento y fideicomiso de la emisión.

Además, la emisión de CBF'S incluye un mecanismo que regula la sobrecolateralización de la transacción, lo que permite obtener recursos de manera mensual por concepto de excedentes, una vez que se han cubierto las reservas y los gastos del período. Con ello, durante 2014 se recibieron recursos por mil 688 millones de pesos.

Adicionalmente, en el contrato del fideicomiso y suplementos respectivos, se adoptó un esquema de reversión de cartera morosa mensual para la emisión de CBF'S con clave de pizarra IFCOTCB 13, que ha generado retiros de cartera por 629 millones de pesos. Estos movimientos no afectaron el patrimonio del fideicomiso, ya que dicha cartera no cuenta para el cálculo del aforo.

El Instituto liquidó de manera integral los saldos de las novena, décima, décima primera y décima segunda disposiciones del fideicomiso estructurado privado con NAFIN; en septiembre se retiró cartera en su totalidad por tres mil 506 millones de pesos. No obstante, el fideicomiso sigue vigente como una alternativa de financiamiento.

Al cierre de 2014, las emisiones estructuradas vigentes, guardan el siguiente estatus:

EMISIONES FIDUCIARIAS VIGENTES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014
(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	6,132	3,696	4,000

Fuente: Subdirección General de Finanzas

En forma global, **los movimientos antes descritos significaron ingresos por seis mil 411 millones de pesos a un costo promedio ponderado de 3.9 por ciento, que comparado con el 4.8 por ciento de 2013 representa una disminución de .88 puntos porcentuales, equivalente a una disminución del 18.1 por ciento.** (acción 4.2.1 de la estrategia 4.2 del objetivo 4 del PTR¹⁹):

¹⁹ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Inversiones

Las inversiones del Instituto FONACOT 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 establecer estrategias se creó un Comité Interno de Inversiones que sesiona mensualmente con la intención de establecer mecanismos, que sirvan de base a las políticas de inversiones de los recursos financieros de acuerdo con los lineamientos aplicables.

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 para dar transparencia y equidad en la distribución de los recursos, por lo que se establecieron los siguientes criterios:

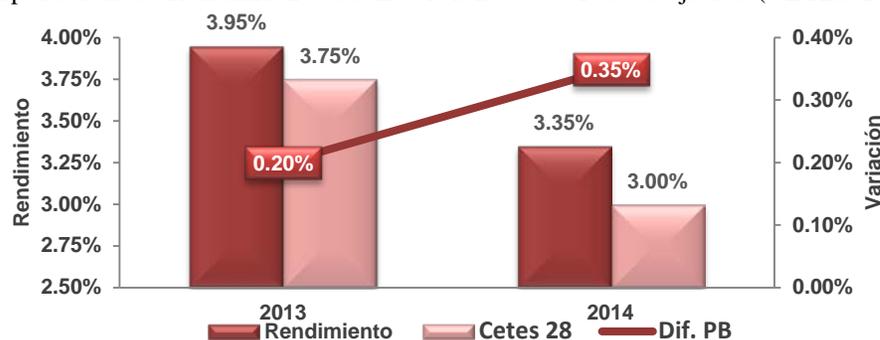
- Que el activo objeto de inversión sea en valores gubernamentales al 100 por ciento.
- Que tenga una calificación máxima de riesgo crediticio de AAA/2, otorgada por un agente calificador certificado.

Una vez seleccionados los fondos que cumplan con los criterios de elegibilidad, se evalúan variables como rendimientos, VaR promedio semanal y comisión.

Los resultados obtenidos de la evaluación se dan a conocer al citado Comité para obtener el visto bueno de su presidente y las inversiones se realizan en la misma proporción en los cinco mejores fondos con los que el Instituto cuente con contrato de intermediación bursátil. Este proceso da transparencia en la selección de fondos ya que es equitativo entre todos los participantes del mercado y evita la discrecionalidad al hacer la inversión.

Las **inversiones en 2014 generaron rendimientos por 26.7 millones de pesos**, mediante un **capital promedio de inversión de 788.8 millones**, mismo que tuvo un **rendimiento equivalente a una tasa de interés promedio anual de CETES a 28 días más 35 puntos base** (3.4 por ciento).

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



Fuente: Subdirección General de Finanzas y Banco de México.

Todos los mecanismos implementados en lo que respecta a los esquemas de inversión y la estrategia de mantener una caja en niveles óptimos contra la colocación de créditos, permitieron desarrollar una continua adaptación ante las condiciones volátiles del mercado a causa de los altibajos de todas las economías del mundo, y una constante preocupación por los niveles de endeudamiento de los países desarrollados. Estas condiciones adversas han sido manejadas con éxito, ya que **durante 2014 se logró superar la tasa objetivo de CETES 28 en un 11.6 por ciento, cifra que enmarca la estabilidad de las políticas establecidas.** (Acción 4.2.1 de la estrategia 4.2 del objetivo 4 del PTr²⁰)

4.3. Estados Financieros

INSTITUTO FONACOT
ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013
(Millones de pesos)

CONCEPTO	DICIEMBRE 2014		DICIEMBRE 2013		Variaciones	
	\$	%	\$	%	\$	%
Intereses de Operación	1,903.3	44.4%	1,638.0	43.7%	265.3	16.2%
Por créditos al consumo	1,903.3	44.4%	1,638.0	43.7%	265.3	16.2%
Comisiones Cobradas	17.2	0.4%	34.1	0.9%	(16.9)	(49.6%)
A Distribuidores y de Intercambio	17.2	0.4%	34.1	0.9%	(16.9)	(49.6%)
Otros Ingresos de Operación	2,363.9	55.2%	2,076.4	55.4%	287.5	13.8%
Comisiones por apertura	254.2	5.9%	521.6	13.9%	(267.4)	(51.3%)
Recuperaciones	927.5	21.6%	748.5	20.0%	179.0	23.9%
Valuación Remanentes en Fideicomisos	1,029.8	24.0%	659.3	17.6%	370.5	56.2%
Beneficios y Prod. Diversos	152.4	3.6%	147.0	3.9%	5.4	3.7%
Total de Ingresos de Operación	4,284.4	100.0%	3,748.5	100.0%	535.9	14.3%
Costo por Intermediación Financiera	146.3	3.4%	190.0	5.1%	(43.7)	(23.0%)
Intereses por Intermediación Financiera	128.6	3.0%	171.8	4.6%	(43.2)	(25.1%)
Comisiones por Intermediación Financiera	17.7	0.4%	18.2	0.5%	(0.5)	(2.7%)
Resultado después de intermediación	4,138.1	96.6%	3,558.5	94.9%	579.6	16.3%
Gastos de operación	2,483.3	58.0%	2,017.2	53.8%	466.1	23.1%
Emolumentos y Otras Prestaciones al personal	648.3	15.1%	624.1	16.6%	24.2	3.9%
Otros gastos de Administración	705.2	16.5%	472.6	12.6%	232.6	49.2%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	1,107.4	25.8%	888.1	23.7%	219.3	24.7%
Estimación por irrecoverabilidad o difícil cobro	4.9	0.1%	13.9	0.4%	(9.0)	(64.7%)
Depreciaciones y Amortizaciones	17.5	0.4%	18.5	0.5%	(1.0)	(5.4%)
Resultado de Operación	1,654.8	38.6%	1,541.3	41.1%	113.5	7.4%
Ingresos Financieros	26.8	0.6%	49.7	1.3%	(22.9)	(46.1%)
Sobre inversiones en valores	26.8	0.6%	49.7	1.3%	(22.9)	(46.1%)
Resultado Neto	1,681.6	39.2%	1,591.0	42.4%	90.6	5.7%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

²⁰ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Análisis de los Resultados del Ejercicio

Intereses de Operación

Los ingresos por intereses de operación acumulados a diciembre de 2014 resultaron mayores en 265.3 millones de pesos con respecto a lo registrado en 2013, principalmente por un mayor importe de colocación de créditos de 682.0 millones, en relación con el importe colocado a diciembre de 2013. Adicionalmente, **el promedio de cartera de crédito propia aumentó en comparación con el año anterior, debido a que en 2013 ésta se encontraba distribuida en los fideicomisos CB11 y de Nacional Financiera (NAFIN).**

Comisiones cobradas

Al 31 de diciembre de 2014, **las comisiones cobradas disminuyeron 16.9 millones de pesos, con base en las registradas a diciembre de 2013** debido a una menor colocación vía tarjeta de crédito y un mayor otorgamiento de créditos en efectivo.

Comisiones por apertura

Las comisiones por apertura se registran como un crédito diferido, que se reconocen en el resultado del ejercicio en relación con la vida del crédito o al momento de la enajenación del propio crédito a través de las cesiones de cartera a los fideicomisos. **Las comisiones por apertura de créditos registradas a diciembre de 2014 fueron inferiores por un importe de 267.4 millones de pesos, en comparación con el importe registrado a diciembre de 2013** que se explica por un menor número de cesiones de cartera a fideicomisos durante 2014, por lo que no se reconocieron comisiones por apertura adicionales.

Recuperaciones

En lo referente a **las recuperaciones acumuladas a diciembre de 2014, presentaron un incremento con respecto a 2013** de 179.0 millones de pesos que significaron el 23.9 por ciento, generados por los mejores esfuerzos y resultados de cobranza de cartera castigada.

Valuación Remanentes en Fideicomisos

Por lo que toca a **los efectos en valuación de remanentes de fideicomisos tuvieron un incremento de 370.5 millones de pesos en comparación con 2013**, debido principalmente a las nuevas cesiones de cartera de la emisión CB-13 en 2014 y por el efecto generado en la readquisición del total de la cartera de la emisión CB-11 en 2013. De la misma forma, durante 2014 el Instituto tuvo los beneficios de valuación en fideicomisos por la liquidación en los meses de junio y septiembre de las emisiones privadas de NAFIN.

Beneficios y Productos Diversos

En relación con **los otros ingresos acumulados a diciembre de 2014, aumentaron con respecto a 2013 en 5.4 millones de pesos que representaron un 3.7 por ciento**, sobre todo por el efecto de aplicaciones por depuración de saldos acreedores.

Costo por Intermediación Financiera.

Los **gastos por intereses y comisiones a diciembre de 2014, presentaron una disminución del 23.0 por ciento** que obedeció a la baja del monto promedio dispuesto de deuda durante 2014 y a un decremento en la tasa ponderada de los pasivos.

Emolumentos y Otras Prestaciones al Personal

Este rubro considera los sueldos y prestaciones generales del personal, la seguridad social a cargo del Instituto y provisiones de reservas del personal para hacer frente a las responsabilidades y obligaciones laborales que se tienen. **A diciembre de 2014 presentaron un aumento de 24.2 millones de pesos, esto es un 3.9 por ciento en comparación con el año anterior**, por un aumento en la plantilla laboral autorizada y parcialmente por incrementos en sueldos y otras prestaciones.

Otros gastos de Administración

A diciembre de 2014, **los otros gastos de administración tuvieron un aumento de 232.6 millones de pesos que representaron el 49.2 por ciento en relación con lo acumulado a diciembre 2013**, derivado de un mayor gasto por servicios de terceros, CAT y por gastos de publicidad.

Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios

Las **reservas preventivas a diciembre de 2014 presentaron un incremento de 219.3 millones de pesos, el 24.7 por ciento de aumento en comparación con las acumuladas a diciembre de 2013**, debido principalmente a un mayor promedio de cartera durante 2014.

Ingresos Financieros

Los **intereses a favor por inversión en valores a diciembre de 2014, registraron un decremento de 22.9 millones de pesos o una reducción del 46.1 por ciento con respecto a 2013**, debido a la baja en el capital promedio invertido y en la tasa promedio de inversión, lo anterior obedece a una disminución generalizada en las tasas de mercado.

INSTITUTO FONACOT
BALANCE GENERAL AL 30 DE DICIEMBRE DE 2014 Y 2013
(Millones de pesos)

CONCEPTO	DICIEMBRE 2014	DICIEMBRE 2013	Variaciones	
			\$	%
Caja, Bancos y Otras Disponibilidades	26.0	58.8	(32.8)	(55.8%)
Inversiones en Valores	1,209.8	1,261.9	(52.1)	(4.1%)
Caja e Inversiones	1,235.8	1,320.7	(84.9)	(6.4%)
Cartera Vigente	8,965.3	2,301.7	6,663.6	289.5%
Cartera Vencida	186.2	47.3	138.9	293.7%
Cartera Total	9,151.5	2,349.0	6,802.5	289.6%
Estimación Para Castigo de Créditos	(764.2)	(198.8)	(565.4)	284.4%
Cartera Neta	8,387.3	2,150.2	6,237.1	290.1%
Beneficios por Recibir de Fideicomisos	1,284.2	2,364.0	(1,079.8)	(45.7%)
Otras Cuentas por Cobrar	198.5	90.0	108.5	120.6%
Préstamos al Personal	99.0	87.7	11.3	12.9%
Otros Activos	1,581.7	2,541.7	(960.0)	(37.8%)
Propiedad, Mobiliario y Equipo, Neto	219.4	227.0	(7.6)	(3.3%)
Muebles e Inmuebles Adjudicados	0.2	0.2	-	0.0%
Cargos Diferidos	34.4	32.1	2.3	7.2%
Activos Fijos y Diferidos	254.0	259.3	(5.3)	(2.0%)
TOTAL DE ACTIVOS	11,458.8	6,271.9	5,186.9	82.7%
Financiamientos Bancarios y Bursátiles	4,961.8	1,953.1	3,008.7	154.0%
Acreedores	547.6	429.0	118.6	27.6%
Provisiones para Impuestos	226.2	106.9	119.3	111.6%
Otras Obligaciones	308.5	120.8	187.7	155.4%
Reservas del Personal (Pasivo Laboral)	183.1	174.7	8.4	4.8%
Inversiones Reservas del Personal	(183.1)	(174.7)	(8.4)	4.8%
Pasivos del Plan (Pasivo Laboral)	20.6	67.1	(46.5)	(69.3%)
Créditos Diferidos	151.3	39.1	112.2	287.0%
TOTAL DE PASIVOS	6,216.0	2,716.0	3,500.0	128.9%
Capital social	676.3	676.3	-	0.0%
Otros conceptos de capital	130.5	130.5	-	0.0%
Resultado en valuación de Instrumentos Fin.	(20.3)	(25.6)	5.3	(20.7%)
Resultado de Ejercicios Anteriores	2,774.7	1,183.7	1,591.0	134.4%
Resultado del Ejercicio en Curso	1,681.6	1,591.0	90.6	5.7%
TOTAL DE CAPITAL CONTABLE	5,242.8	3,555.9	1,686.9	47.4%
TOTAL DE PASIVO Y CAPITAL	11,458.8	6,271.9	5,186.9	82.7%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Análisis del Balance General

Caja e inversiones

Los saldos de **caja e inversiones** presentaron a diciembre de 2014 un saldo de mil **235.8 millones de pesos**, esto es, una **disminución de 84.9 millones equivalentes al 6.4 por ciento en comparación con 2013**, principalmente por el uso de recursos que el Instituto requirió para cubrir el monto de los créditos otorgados neto de la recuperación de la cartera.

Cartera de crédito neta

A diciembre de 2014 la **cartera vigente se incrementó en seis mil 663.6 millones de pesos que significaron un 289.5 por ciento con respecto a 2013**, por el efecto combinado de la colocación de créditos, la cobranza realizada, por mayores cesiones de cartera a fideicomisos y traspasos a cartera vencida. Adicionalmente, en junio de 2013 se registró el regreso de cartera por la liquidación anticipada de la emisión CB11 y las emisiones de NAFIN en los meses de junio y septiembre.

La **cartera vencida se incrementó en 138.9 millones de pesos comparada con diciembre de 2013**, representando un aumento del 293.7 por ciento debido a un saldo promedio mayor de cartera en 2014. La estimación para castigos de créditos ascendió proporcionalmente por el 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 con la intención de obtener recursos y de acuerdo con su estrategia de financiamiento para mantener diversificadas sus fuentes de fondeo. **A diciembre de 2014 observaron una disminución de mil 79.8 millones de pesos, una variación del 45.7 por ciento**, generada por la liquidación de las emisiones NAFIN en junio y septiembre de 2014.

Activos fijos

A diciembre de 2014 representaron 219.4 millones de pesos, que **en relación con el año anterior disminuyeron en 7.6 millones equivalente al 3.3 por ciento**, derivado del efecto combinado de la baja por siniestros en mobiliario, equipo de transporte y cómputo, así como la aplicación de la depreciación del ejercicio.

Financiamientos bancarios y bursátiles

Los financiamientos **tuvieron un incremento por tres mil 8.7 millones de pesos** debido a la emisión de deuda quirografaria emitida por el Instituto en septiembre de 2014 por un importe de mil 700 millones de pesos, así como por el uso de la línea de crédito NAFIN en noviembre de 2014 por un importe de mil 300 millones de pesos, ambos de largo plazo y con vencimiento en el segundo semestre de 2017.

Otras obligaciones

Observaron un **aumento de 187.7 millones de pesos, o un 155.4 por ciento**, derivado por las primas de seguro por pagar a las aseguradoras principalmente, así como a las provisiones relacionadas con el incremento de gastos en 2014 respecto al año anterior.

Pasivos del Plan

A diciembre de 2014 **tuvieron una disminución de 46.5 millones de pesos, en comparación con diciembre de 2013**, por los resultados del estudio actuarial para obligaciones laborales a largo plazo.

Créditos diferidos

A diciembre de 2014 **aumentaron en un 287.0 por ciento, equivalentes a 112.2 millones de pesos** con respecto a diciembre de 2013, principalmente por las comisiones diferidas generadas en el otorgamiento de créditos.

Capital contable

Al 31 de diciembre de 2014 ascendió a cinco mil 242.8 millones de pesos, lo que **representa un incremento de mil 686.9 millones, equivalentes al 47.4 por ciento en relación con el cierre de 2013**, generado por el efecto neto del resultado del ejercicio 2014 más el efecto de la valuación de derivados.

Transferencias Bancarias

Crédito en Efectivo

En 2014 se realizaron 757 mil 837 transferencias lo cual significó un **aumento del 16.4 por ciento en lo que respecta al número de transferencias realizadas en comparación con 2013**. Los depósitos se realizaron en un plazo no mayor a dos días hábiles, cumpliendo así con el estándar de servicio.

Pago a distribuidores

Durante el año 2013, para el Crédito Educativo y Compuapoyo se utilizó el esquema de transferencias bancarias para el pago a distribuidores de esos programas, por un importe de 14 millones de pesos. En 2014 dichos pagos **disminuyeron en un 64.7 por ciento** debido a que se terminó el Programa Compuapoyo y después del tercer trimestre se dejó de operar Crédito Educativo para Crédito Educativo.

Pago a Prosa
(Millones de pesos)

Período	2013		2014	
	Autorizaciones	Importe	Autorizaciones	Importe
Total	1,455,148	2,274.3	966,044	1,199.9

Fuente: Subdirección General de Finanzas

5. Estructura Administrativa

5.1. Estructura Orgánica

Registro y Refrendo de la Estructura Orgánica

Se llevaron a cabo las gestiones necesarias ante la Secretarías de la Función Pública (SFP) y de Hacienda y Crédito Público (SHCP), para el refrendo de **la estructura organizacional con vigencia al 1 de enero de 2014**, la cual **se encuentra debidamente registrada y autorizada** (acción 3.1.4, estrategia 3.1 del objetivo 3 del PTr21).

Información Actualizada de la Estructura Básica y no Básica

La estructura organizacional 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 que

²¹ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

establece estas medidas y a las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal (APF), el Instituto FONACOT llevó a cabo el diagnóstico de su estructura organizacional.

En ese contexto, con el propósito de soportar las necesidades que en materia de estructura organizacional requiere el Instituto, en conjunto con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) se llevó a cabo el análisis de la problemática que se presentaba a partir de las proyecciones y retos establecidos y aprobados para el período 2013-2018, diseñando una nueva estructura con el presupuesto autorizado para creación de plazas.

Asimismo, se iniciaron los trabajos de actualización de los perfiles y descripciones de puestos alineados con las competencias laborales, la actualización del Manual General de Organización y la creación de manuales específicos de organización por cada unidad administrativa, así como la actualización del Estatuto Orgánico.

Con lo anterior se presentó al Comité de Recursos Humanos la nueva estructura organizacional que contempló la creación de 41 plazas de mando y 53 operativas, así como la actualización del Estatuto Orgánico y el Manual General de Organización, quien emitió su opinión favorable para presentarlo al Consejo Directivo. El 27 de febrero de 2014, éste aprobó la citada reestructura organizacional e indicó que se iniciaran las gestiones necesarias ante la SHCP y la SFP para la obtención de la aprobación y registro de la nueva estructura.

Durante el período de marzo a junio se llevaron a cabo las gestiones correspondientes ante la SHCP y la SFP para su implantación, misma que fue aprobada con oficio número SSFP/408/0537/2014 de fecha 23 de julio del 2014, dictaminando procedente la creación de 94 plazas de las cuales 41 son de mando y 53 operativas, con vigencia a partir del 4 de julio de 2014, ver anexo 15.7.

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

Se recibieron los dictámenes de contribuciones locales emitidos por el Distrito Federal, Estado de México y Veracruz para el ejercicio 2013, 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.

Relación de Personal de Base, Confianza y Honorarios

Al cierre de **2014 se tuvo una ocupación de mil 207 plazas, 174 de estructura y mil 33 operativas lo que representó un incremento de 6.8 por ciento con respecto a las mil 130 plazas de 2013**, de las cuales 135 eran de estructura y 995 operativas. En ese ejercicio 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 con 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 profesionales, se efectuaron 25 contrataciones, cerrando el año con un total de 21 prestadores de servicio activos.

Servicio Social

Se continuó con el programa de servicio social encaminado a reforzar los procesos del crédito FONACOT. Al cierre del año 2014 se contó con 91 prestadores de servicio social: 37 hombres y 54 mujeres, que representa un crecimiento respecto al cierre de 2013, de 40 prestadores adicionales.

Cultura Organizacional

Se inició el programa de reforzamiento de Promoción del Modelo de Cultura Organizacional y Análisis de la Capacidad Institucional para Ejecución de Proyectos y la Administración del Cambio (acción 5.1.1. de la estrategia 5.1. del objetivo 5 del PTr²²), conforme con lo establecido por la SFP, con las siguientes líneas de acción:

- Alinear la Cultura Organizacional del Instituto FONACOT y de sus miembros, hacia la generación de un gobierno centrado en el ciudadano, a través de una clara definición de los valores y desempeños clave que guiarán su actuar.
- Mejorar las consultas, trámites, gestiones y servicios que ofrecen los servidores públicos, conociendo y mejorando la satisfacción de quienes lo reciben interna y externamente.
- Fomentar en el servidor público del Instituto un compromiso genuino hacia el cumplimiento de sus funciones/atribuciones, orientado al servicio.
- Posicionar la imagen del servidor público frente a la ciudadanía y frente a los trabajadores y centros de trabajo, como un elemento de apoyo y asesoría a través del trabajo responsable y ético, promotor de la innovación en la APF.
- Propiciar el uso de mecanismos de participación ciudadana existentes en la APF, para crear un vínculo entre los servidores públicos y la ciudadanía, atendiendo la mejora continua y la equidad de género.

Programa de Capacitación

El Programa Anual de Capacitación 2014 se enfocó a apoyar la alineación del personal con las metas de la institución, consolidar la formación integral del trabajador mediante el fortalecimiento de conocimientos así como el desarrollo de habilidades y conocimientos técnicos (acción 5.2.1 de la estrategia 5.2 del objetivo 5 del PTr). A partir de los resultados

²² Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

de la Encuesta de Cultura y Clima Organizacional (ECCO), realizada en septiembre de 2013, y del levantamiento de las necesidades de capacitación específica, se identificaron los siguientes ejes (acción 5.2.2. de la estrategia 5.2 del objetivo 5 del PTr²³):

- Contribuir al desarrollo personal y profesional de los trabajadores del Instituto.
- Contar con trabajadores certificados y motivados para cumplir con las nuevas tareas, responsabilidades y objetivos del Instituto.
- Desarrollar las competencias específicas del personal, impactando positivamente en la productividad y mayor rentabilidad.
- Desarrollar los elementos de mejora a partir de los resultados de la ECCO 2013.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2014

	Ejercicio 2014
Cursos	17
Personas Capacitadas	1,039
Horas/Hombre	29,691

Fuente: Subdirección General de Administración

DETALLE DE CURSOS IMPARTIDOS DURANTE 2014

Módulo o Temática	No. de Cursos Realizados	Personal Capacitado	Horas/Hombre Acumuladas**
Institucional	5	1217	24,160
Nuevos Productos*	1	376	564
Técnicos	11	77	4967
Total	17	1,670	29,691

Fuente: Subdirección General de Administración

*Representa al número de empleados capacitados en uno o varios módulos o temáticas

** Total de horas acumuladas de capacitación por persona.

Beneficios de la capacitación:

- Fortalecimiento de las habilidades y herramientas técnicas que apoyan a la función del puesto.
- Favoreció el clima laboral creando confianza y comunicación entre el personal.
- Fortalecimiento de las estrategias de gestión para personal de mando en oficinas centrales.

Campaña Todos Somos FONACOT

La campaña de difusión permanente fue dirigida especialmente al personal de las sucursales con el propósito de elevar la calidad del servicio que ofrece el Instituto, con la cual se destacó el trato digno, amable, respetuoso, incluyente y gratuito al trabajador, que permitirá alcanzar y fortalecer la misión, visión, objetivos y metas institucionales, observando los valores del Instituto.

²³ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

Programa de Becas

Con la finalidad de dar continuidad al apoyo en la formación profesional de los colaboradores del Instituto en diferentes áreas del conocimiento económico-administrativo, el programa de becas tuvo un aumento del 13 por ciento con respecto a 2013 ya que al cierre del año 43 empleados se beneficiaron con dicho programa, de acuerdo con la siguiente distribución:

PROGRAMA DE BECAS 2014

Número de apoyos otorgados	Nivel de escolaridad
5	Especialidad
23	Licenciatura
4	Maestría
11	Titulación Directa

Fuente: Subdirección General de Administración

Además, se continúa con el programa de becas de excelencia para el impulso académico de los hijos de trabajadores del Instituto con el otorgamiento de 20 becas al cierre de 2014.

Contrato Colectivo de Trabajo

Con motivo de la revisión salarial 2014, **en enero se ratificó ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje el convenio** con los resultados de la negociación salarial teniendo un incremento del 4 por ciento directo al tabulador.

Por otra parte, es importante destacar que durante las negociaciones de la revisión salarial, el Sindicato Nacional de Empleados del Instituto FONACOT (SINEIF) solicitó convocar a la Comisión Mixta de Productividad con la finalidad de plantear la solicitud de sus agremiados de reconocer que durante los ejercicios 2011 y 2012 se suscribieron convenios dentro del marco del programa de productividad, destacándose que en ambos ejercicios dichos convenios contemplaron el otorgamiento de un incremento real al salario que perciben los trabajadores, por lo que solicitaban la incorporación de dichos incrementos al salario tabular.

En enero se reunió la Comisión Mixta de Productividad para atender la solicitud del SINEIF, en donde se acordó reconocer un aumento del 4 por ciento al salario tabular, que es equivalente a los convenios de los ejercicios 2011 y 2012 que conformaban el programa de productividad, y del 0.40 por ciento de manera integral a la prestación denominada Gratificación por Antigüedad con efectos a partir del 1 de febrero, el cual reemplazará al monto que se venía otorgando bajo el esquema de productividad dejándolos sin efecto legal alguno. Asimismo, se procedería a establecer un nuevo modelo y esquema de productividad que acuerden las partes.

En noviembre, durante las reuniones de trabajo con el SINEIF se analizó y determino la viabilidad de adelantar el proceso de revisión contractual para el período del 1 de febrero de 2015 al 31 de enero de 2017, trayendo como consecuencias positivas el que no

mediara emplazamiento a huelga y, más aún, porque con este acuerdo se reforzaron los procesos productivos y de servicio al permanecer concentrados todos los trabajadores en su compromiso y empeño de ser más eficaces y eficientes en las responsabilidades que tienen encomendadas.

Dicho convenio de revisión anticipada fue firmado ese mismo mes, acordando 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.

Programa de Productividad

Se llevaron a cabo las evaluaciones del desempeño del personal del Instituto a nivel nacional correspondientes a los cuatrimestres de enero a abril y mayo a agosto 2014 y se iniciaron preparativos para evaluar el cuatrimestre septiembre–diciembre, 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 realizó el pago correspondiente al estímulo de productividad de los dos primeros cuatrimestres del ejercicio.

El método implementado permite realizar una evaluación individual del personal dando 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.

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.

5.2. Suministro e Infraestructura para la Operación

Patrimonio Inmobiliario y Obras

De conformidad con la normatividad del Instituto Nacional de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN), y considerando la ubicación y espacios existentes para el desarrollo de la operación institucional en el ámbito regional, al cierre de 2014 el Instituto tenía registrados inmuebles propios, en arrendamiento o bajo la figura de comodato como sigue:

INMUEBLES DEL INSTITUTO FONACOT 2014

Inmuebles Propios	
Edificio Oficinas centrales	1
Direcciones Regionales	1
Dirección de plaza	1
Dirección Estatal	2
Oficinas de Representación	1

Inmuebles Propios	
Almacén de bienes propuestos para enajenar (Calle de Mar Adriático)	1
Casa	1
Terrenos sin construcción	2
Total	10
Locales en Arrendamiento	
Edificio Alterno Oficinas centrales	1
Direcciones Regionales	4
Direcciones Estatales	23
Direcciones de Plaza	5
Oficinas de Representación	25
Almacén de bienes instrumentales y de consumo (La Raza)	1
Total	59
Locales en Comodato	
Oficinas de Representación	22
Total	22

Fuente: Subdirección General de Administración

Respecto a 2013, **sólo se incorpora el edificio alterno de oficinas centrales en el rubro de arrendamiento.**

Arrendamiento de Inmuebles

En inmuebles arrendados, se contaba con 22 mil 162 metros cuadrados para la operación de 58 oficinas y un almacén, de los cuales, se realizaron 18 renovaciones, en tanto que los restantes vencerán en los próximos tres años. Para estas contrataciones se atendieron las disposiciones de la SFP, mediante acuerdo publicado el 16 de julio de 2010 y su adecuación del 16 de julio de 2012, en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

Adecuación de Inmuebles

En 2014 se realizaron mediante el procedimiento de invitación a cuando menos tres personas las contrataciones de los trabajos de mantenimiento de la fachada y cambio de los nuevos logotipos institucionales en el inmueble de oficinas centrales, así como la adecuación y organización de espacios con la nueva imagen institucional de la Dirección Estatal Pachuca, ambas concluidas. Para ello, se adjudicaron directamente las contrataciones del anteproyecto arquitectónico de la planta baja de Oficinas centrales y la supervisión de los trabajos en la Dirección Estatal Pachuca.

Además, se adjudicó directamente la contratación para la elaboración de proyectos ejecutivos de 13 oficinas que serán adecuadas con la nueva imagen institucional. (acción 1.2.3 de la estrategia 1.2 del objetivo 1)

Ahorro de Energía

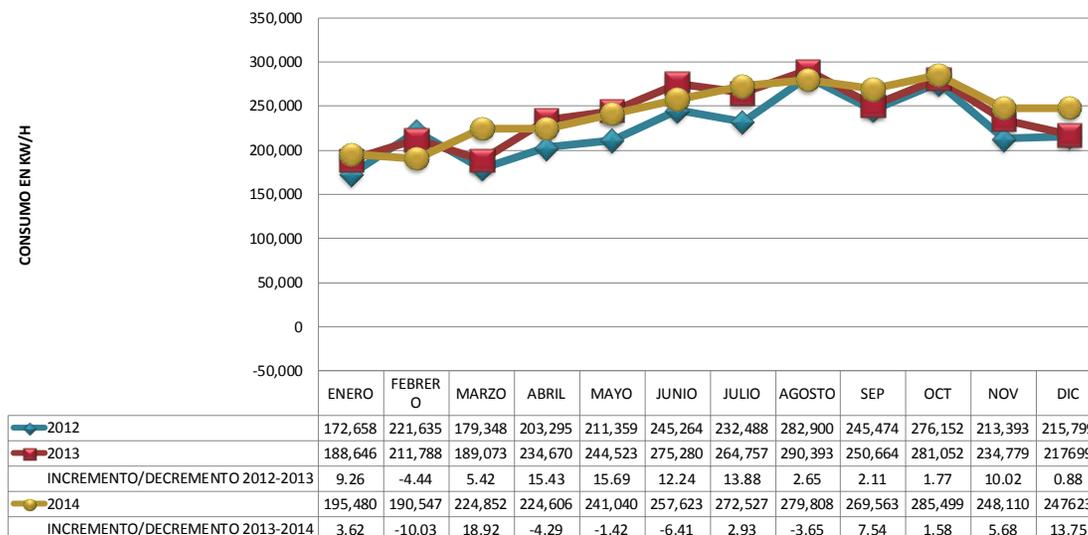
Derivado de las recomendaciones emitidas en el Diagnóstico Integral de Eficiencia Energética de Oficinas centrales, se aplicaron como Medidas de Uso Eficiente de la Energía, las acciones siguientes:

- Sustitución de sistemas de iluminación ineficientes por eficientes.
- Promover el ahorro de energía con carteles alusivos.
- Colocación de película cerámica en vidrios para disminución de calor.

Asimismo, con el Sistema de Control y Seguimiento, se efectuaron las acciones siguientes

- Análisis de las facturaciones eléctricas con el fin de llevar una relación de todo lo que se ejecute, lo que permitirá analizar la cantidad de dinero que se gastó y compararlo con otros años.
- Mediciones eléctricas para saber magnitudes de corriente, carga potencial y energía, así como para localizar las causas de una operación defectuosa en aparatos eléctricos o mecánicos e instalación eléctrica de todos los inmuebles del Instituto (Oficinas centrales y sucursales) para evitar pérdidas económicas e incluso humanas.
- Seguimiento a las medidas operativas, respetando las que ya están establecidas por el Instituto, como apagar la luz artificial cuando no se requiera, limpieza de luminarias, modificar horarios de trabajo para utilizar menos equipos eléctricos en horarios punta, apagar aires acondicionados cuando las condiciones climatológicas o las actividades propias del inmueble lo permitan y en las horas que no se labore, desconectar cuando ya no se ocupen los aparatos y sistemas que se encuentren conectados a la toma de corriente, aprovechar el aire exterior cuando lo permitan las condiciones climatológicas, mantener puertas y ventanas cerradas cuando esté en funcionamiento el acondicionador de aire, desconectar equipos ociosos, promover el ahorro de energía con carteles alusivos después del horario laboral, fines de semana y días festivos, apagar la iluminación, acondicionadores de aire y aparatos eléctricos, así como en el horario de comida apagar computadoras, ventiladores y otros equipos.
- Monitoreo del índice de consumo de energía eléctrica para detectar eventuales anomalías y, en su caso, corregirlas.
- Reporte de las actividades realizadas y resultados, mediante el control sobre las actividades que conlleven a realizar el mantenimiento del inmueble para realizar bitácoras y comparativos de avance técnicos y económicos.

COMPARATIVO DE CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
(Consumo global en Kw/h)



Fuente: Subdirección General de Administración

La diferencia de consumo en Kw/h del Instituto aumentó en 1.9 por ciento con respecto al consumo del 2013, sin embargo este consumo fue menor, a partir de las acciones mencionadas, al incremento mostrado en 2013, que fue en 6.8 por ciento.

5.3. Procesos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Los **336 procesos de contratación del año se realizaron 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, lo cual se detalla continuación:

Licitaciones Públicas

Bajo esta modalidad se formalizaron 22 contratos con recursos por 554.9 millones de pesos, **dos procedimientos menos que el año anterior, con un incremento en los recursos ejercidos de 324.9 millones de pesos.**

Invitaciones a Cuando Menos Tres Personas

Se realizaron siete contratos a través de invitación a cuando menos tres personas por un valor de 72 millones de pesos, que representa un **incremento de 55 millones con respecto a 2013.**

Adjudicaciones Directas por montos de actuación

En 2014 se realizaron 159 contrataciones por adjudicación directa, **86 menos que en 2013**, debido a que se recurrió en mayor medida a los procedimientos de licitación e invitación a cuando menos tres personas.

Contrataciones entre dependencias o entidades de la APF

Se celebraron 11 contrataciones con dependencias o entidades con fundamento en el Artículo 1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), por un importe de 170.4 millones de pesos. Aquí cabe destacar la contratación para el desarrollo por la Universidad Autónoma de Querétaro de nuevas funcionalidades y mantenimiento funcional al sistema CREDERE y otros sistemas, así como de suministro soporte administración y operación del infraestructura del propio CREDERE y el envío de propaganda comercial vía SEPOMEX.

Contrataciones por monto de actuación conforme con el artículo 42 de la LAASSP

La suma de las operaciones que se realizaron durante 2014 al amparo del Artículo 42 de la LAASSP, fue por 52.1 millones de pesos que corresponden a 159 contrataciones, las cuales **incrementaron en 35.1 millones y 13 contratos con respecto a 2013**.

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 al amparo del artículo en mención, por un monto de 3.5 millones de pesos, lo que representa una **disminución de 5 millones respecto a 2013**.

Contrataciones con fundamento en al artículo 41 de la LAASSP que requieren ser autorizadas por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Durante el ejercicio 2014 **se formalizaron 134 contrataciones por 275.3 millones, en contraste con los 320 millones ejercidos en 2013**.

Contratos Plurianuales

Con el objetivo de contar con contrataciones que permitan obtener las mejores condiciones en cuanto a economía, calidad, oportunidad y financiamiento, se realizaron 21 contratos plurianuales por 794.5 millones de pesos, para los ejercicios 2014, 2015, 2016 y 2017, entre los que destacan los siguientes servicios:

- Consulta de reportes de historial crediticio.
- Servicio de revisión, administración, archivo, guarda y custodia de expedientes de crédito, de centros de trabajo, de establecimientos comerciales con acceso vía internet y archivo administrativo.
- Servicio de implementación del *bin* MasterCard oro para el producto Tarjeta Mujer FONACOT.

- Servicio legales de cobranza judicial a centros de trabajo y establecimientos comerciales, trabajadores, exempleados, afianzadoras y prestadoras de servicio.
- Desarrollo de nuevas funcionalidades y mantenimiento funcional a sistemas.
- Servicio integral administrado de seguridad, gestión y monitoreo de telecomunicaciones.
- Servicio integral de suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación de la mesa de servicio del Instituto,
- Arrendamiento de vehículos terrestres.
- Limpieza y mantenimiento en los inmuebles que ocupan las direcciones comerciales, regionales, estatales y representaciones a nivel nacional.

Contrataciones Consolidadas

Se determinaron aquellos bienes y servicios que por sus características, monto y condiciones de entrega a nivel nacional, entre otros factores, fueran convenientes llevar a cabo su contratación a través del procedimiento de manera consolidada independientemente de la modalidad. En este sentido, dadas las particularidades de cada proceso en cumplimiento con lo establecido en la normatividad aplicable y con la finalidad de obtener las mejores condiciones económicas para el Instituto, se participó en siete procedimientos de contratación consolidada por licitación pública, al igual que en 2013, primordialmente para los servicios de apoyo requeridos para las labores del personal del Instituto.

Contratos

Derivado de los distintos procesos de contratación durante 2014 se celebraron 225 contratos y 111 pedidos con diversos proveedores y prestadores de servicios, los cuales **se incrementaron en 1.3 por ciento y 76.2 por ciento, respectivamente con respecto a 2013.**

5.4. Servicios Generales

Parque vehicular

Se llevó a cabo la contratación del servicio de arrendamiento de parque vehicular para el Instituto FONACOT, el cual consta de 125 vehículos. El ahorro en el gasto de combustibles, aproximadamente de 500 mil pesos, se logró al hacer remanentes los saldos que no se consumieron durante cada mes pudiendo reutilizarse en las dispersiones siguientes.

Levantamiento de Inventario Físico de Bienes Muebles Propiedad del INFONACOT

Se efectuó el levantamiento físico del inventario de bienes muebles propiedad del Instituto y se realizó la conciliación de resultados contra los registros contables en el mes de diciembre, la cual concluyó con los siguientes resultados:

INVENTARIO DE BIENES MUEBLES INFONACOT 2014

Número de Bienes	Importe
17,816	\$139'805,394.63

Fuente: Subdirección General de Administración

Programa Anual de Disposición Final 2014

En febrero de 2014, el Consejo Directivo con fundamento en la Norma Décima Sexta de las Bases para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles del Instituto FONACOT, aprobó el Programa Anual de Disposición Final de Bienes para el Ejercicio, en el cual se consideraron los siguientes bienes para baja:

PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE BIENES MUEBLES 2014

TIPO DE BIENES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	CALENDARIZACIÓN				DISPOSICIÓN FINAL	DETERMINACIÓN DEL VALOR		RESULTADO AL FINAL DEL EJERCICIO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
			PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE		VALOR ACTUAL DE REPOSICIÓN	VALOR NETO DE REPOSICIÓN *		
VEHÍCULOS	UNIDAD	15		x			VENTA		CON BASE A LA GUÍA EBC		
SUMINISTROS DE INFORMÁTICA	PIEZA	2,839		x			VENTA		VALOR DE AVALUÓ		
PAPEL REVOLUTORA	TONELADA	24		x			DONACIÓN		DE CONFORMIDAD CON LAS DISPOSICIONES PARA LA DONACIÓN DE PAPEL A LA CONALTEG		
MOBILIARIO Y EQUIPO DE OFICINA	PIEZA	650		x			VENTA		VALOR DE AVALUÓ		

Fuente: Subdirección General de Administración

El resultado de las enajenaciones efectuadas en el segundo trimestre fue:

Los vehículos fueron enajenados bajo el procedimiento de Invitación a cuando Menos Tres Personas de acuerdo con lo normado en la Vigésima Segunda cláusula de las Bases Generales para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de bienes muebles del Instituto FONACOT, en la cual establece que el monto de este procedimiento no deberá rebasar los cuatro mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal. Dichos vehículos fueron adjudicados en junio de 2014 a la empresa Coveyme, S. A. de C. V.; sin embargo, de acuerdo con su escrito de fecha 30 de junio de 2014 manifiesta su desistimiento a la propuesta presentada, por lo que se cobró el cheque que dejó en garantía por un monto de 18 mil 500 pesos, y se adjudicó el 14 de julio de acuerdo con lo establecido en las bases de la convocatoria, al segundo mejor ofertante, la empresa Crapmetal, S. A. de C. V., la cual pagó su oferta de 242 mil 297 pesos, más I.V.A.

Tipo de bien	Cantidad	Valor mínimo de venta (Guía EBC y avalúo para los desvelados)	Valor de la enajenación +IVA	Porcentaje de cumplimiento
Autos	15	\$183,384.26	\$242,297.50	100

Fuente: Subdirección General de Administración

Es importante mencionar que con esta venta el Instituto FONACOT obtuvo un beneficio monetario de 58 mil 913 pesos sobre el valor mínimo de venta.

Los bienes fueron enajenados bajo el procedimiento de adjudicación directa de acuerdo con la norma citada, la cual especifica que el monto de este procedimiento no deberá rebasar los mil días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, es decir, 67 mil 290 pesos.

El avalúo realizado por el Corredor Público No. 40, indicó el estado físico de los bienes y arrojó un valor mínimo de venta de 28 mil 731 pesos, por lo que se adjudicó de manera directa a la empresa Global Scientific, S. A. de C. V., en un monto de 35 mil pesos; se consideró un sólo lote que en el Programa Anual de Baja 2014 se tenía programado y autorizado por 650 bienes de mobiliario y equipo de oficina no útiles. Con ello, el Instituto obtuvo un beneficio monetario de 6 mil 268 pesos sobre el valor mínimo de venta.

Tipo de bien	Cantidad autorizada	Cantidad enajenada	Remanente	Valor mínimo de venta (avalúo)	Valor de la enajenación +IVA	Porcentaje de cumplimiento
Mobiliario y Equipo de oficina	650	617	33	\$ 12,225.50	\$ 35,000.00	95
Consumibles Informáticos	2,839	2,839	0	\$ 16,505.90		100

Fuente: Subdirección General de Administración

Se llevó a cabo la donación de papel revoltura a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (CONALITEG), excediendo la cantidad de papel inicialmente programada.

Tipo de bien	Cantidad Original	Cantidad Donada	Excedente	Tipo de disposición Final	Porcentaje de cumplimiento
Papel revoltura	25 toneladas	41 toneladas	16	Donación	164

Fuente: Subdirección General de Administración

Archivo

Se desarrollaron los Criterios Específicos de Organización y Administración de Archivos, el Catálogo de Disposición Documental y el Cuadro General de Clasificación Archivística los cuales fueron presentados y puestos a consideración del Comité de Información y de las unidades administrativas respectivamente, en diciembre. También se emitió el documento que contiene la descripción de las series documentales de los archivos del Instituto, indicando las características de los mismos y los datos generales de contacto del servidor público responsable, de conformidad con la información proporcionada por los Responsables de Archivo de Trámite.

En relación con los compromisos adquiridos respecto al porcentaje de archivo de concentración liberado y porcentaje de expedientes actualizados en el archivo de trámite, establecidos en las Bases de Colaboración del Programa Gobierno Cercano y Moderno, fueron solventadas las inconsistencias señaladas por el Archivo General de la Nación

(AGN), para la implementación de los instrumentos que posibiliten el cumplimiento a los programas internos de trabajo, necesarios para su atención.

Derivado del programa de depuración 2014, en octubre se identificaron cuatro mil 700 kilos de documentos de descarte bibliográfico, manuales, libros, folletos, entre otros, que por razones de uso y/u obsolescencia, no cumplían con una función de utilidad para los usuarios de las distintas unidades administrativas, así como los documentos de apoyo informativo y/o de comprobación administrativa inmediata, los cuales no corresponden a documentos originales, y que carecen de valor archivístico, correspondientes a las Direcciones Metropolitanas y Regionales del Instituto FONACOT, mismos que se encuentran en proceso de baja y donación como se describen a continuación:

Direcciones	Número de Cajas	ML	Kilogramos
Morelia	3	1.5	58.15
Portales	47	23.5	940
Querétaro	13	6.5	218.95
Tacubaya	88	44	1,760
Tlalnepantla	49	24.5	815.61
Tuxtla Gutiérrez	37	18.5	661.8
Zaragoza	15	7.5	332.35
Totales	252	125	4,786.86

Fuente: Subdirección General de Administración

Por lo que hace a la clasificación de archivo se establecieron varias condiciones a las cuales se deberá apegar el proveedor adjudicado para el servicio de guarda y custodia, a efecto de que, una vez autorizados los instrumentos técnico-normativos por el AGN, dicho proveedor, proceda a la clasificación de expedientes.

Al cierre de 2014 se encontraba en proceso el servicio de consultoría con la Universidad Politécnica del Centro de Villahermosa, Tabasco, relativa al diagnóstico e implementación de solución de los sistemas automatizados para la gestión documental que permita a las unidades administrativas del Instituto el registro y control de documentación de archivo, con base en lo establecido en el artículo 20 de la Ley Federal de Archivos.

6. Administración de Riesgos

Como parte de las acciones de la administración de riesgos que permite identificar, evaluar, jerarquizar, controlar y dar seguimiento a los riesgos que puedan obstaculizar o impedir el cumplimiento de los objetivos y metas del Instituto, se presenta lo siguiente.

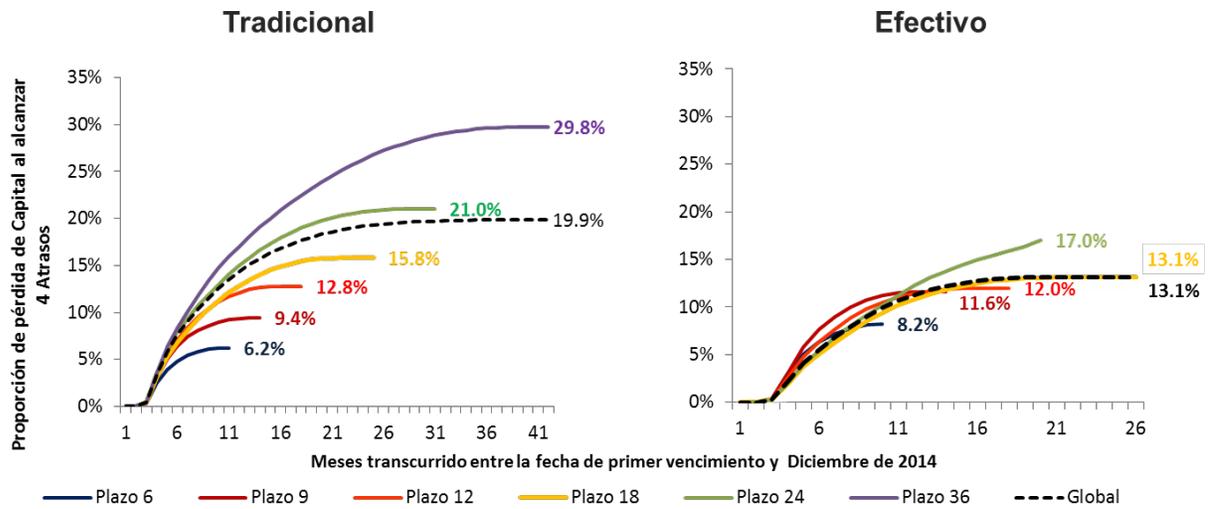
6.1. Avances en la Supervisión y Control del Riesgo de Crédito

Análisis de Cosechas

El análisis de cosechas describe el porcentaje de la cartera en saldo o número de créditos con incumplimiento²⁴ para determinada característica de la población. A continuación se presentan las cosechas generales en saldo al cierre de 2014, distinguiéndolas por plazo del crédito y producto las cuales incluyen información a partir de mayo de 2009.

²⁴ Entendiéndose como incumplimiento cuando se alcancen los primeros cuatro atrasos.

SALDO CAPITAL AL ACUMULAR CUATRO INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS POR PLAZO

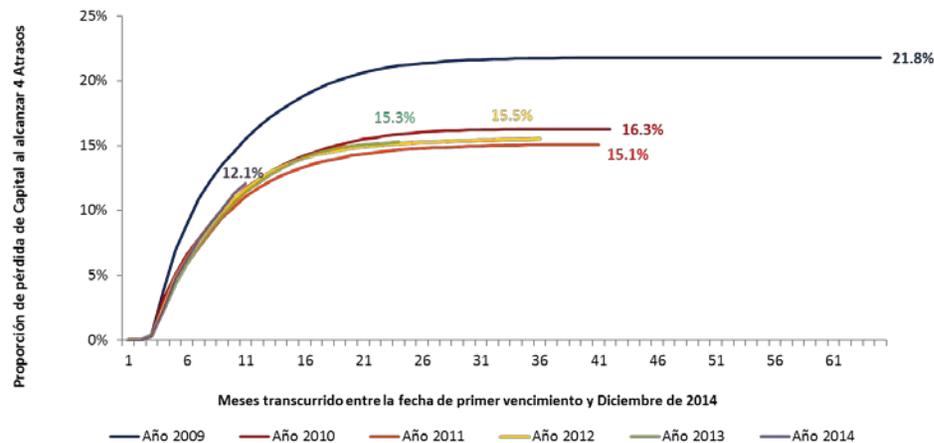


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Debido a que la probabilidad de que un acreditado cambie de empleo con el tiempo es más alta, entonces se tendrán mayores pérdidas de capital en los plazos más largos. En términos globales **el crédito en efectivo presentó menor deterioro en la cartera, con una pérdida de capital al cierre de 2014 de 13.1 por ciento**. Comparando los cierres de 2014 y 2013, **se tiene una mejora del 1.5 por ciento en la proporción de pérdida de capital para los créditos en efectivo con plazo a 18 meses**. La diferencia en niveles de riesgo se debe a que los acreditados que solicitan efectivo han presentado un perfil distinto a los que piden un crédito con tarjeta.

Como resultado de los nuevos criterios de originación adoptados por la Institución, **la pérdida de capital al cierre de 2014 disminuyó 11 por ciento al ubicarse en 12.1 por ciento respecto al 13.7 por ciento del 2013**.

SALDO CAPITAL AL ACUMULAR CUATRO ATRASOS POR AÑO

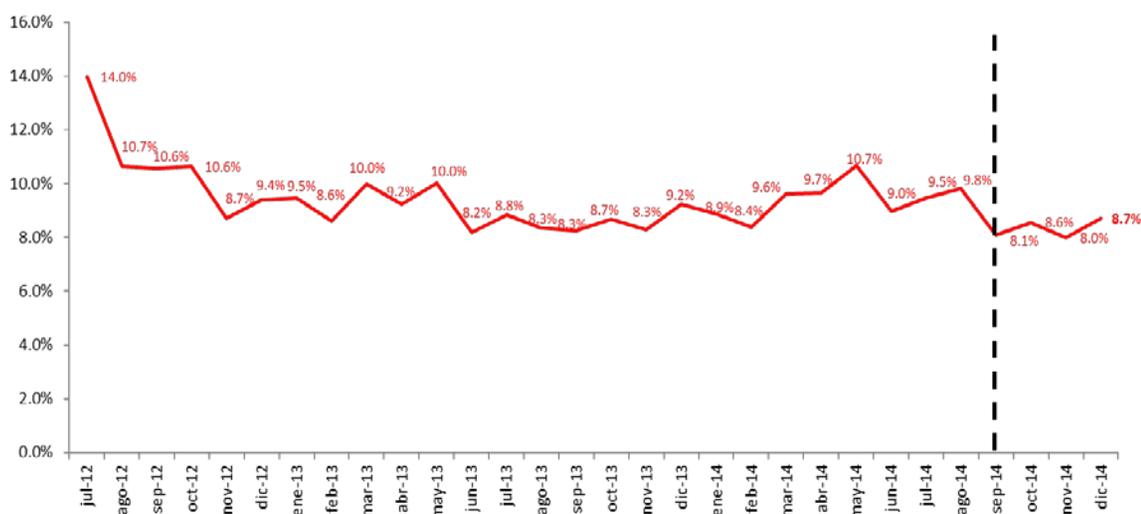


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Pérdida Esperada

A partir de diciembre de 2014, se finalizó la automatización para determinar la pérdida esperada sin considerar dentro del saldo insoluto el importe del IVA. Adicionalmente, en septiembre se hizo el regreso de la cartera que se encontraba en uno de los fideicomisos lo que **redujo la pérdida esperada a un nivel del 8.1 por ciento, cercano a lo observado en 2013.**

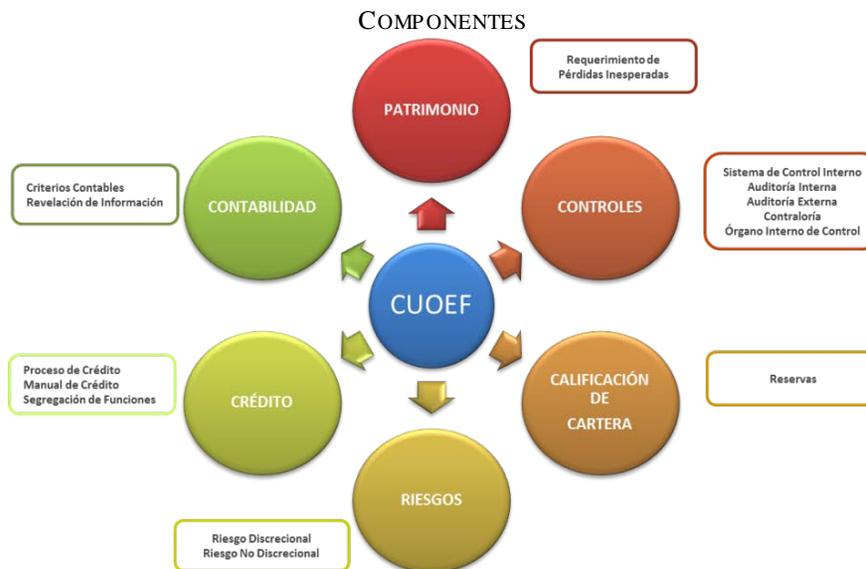
EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA PÉRDIDA ESPERADA DE LA CARTERA TOTAL



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

La **pérdida esperada promedio para 2014 fue de 9.1 por ciento, esto es, 1.6 por ciento mayor a la de 2013.** Sin embargo, en el último cuatrimestre de 2014 disminuyó a los niveles del año anterior.

Con la publicación de las Disposiciones de Carácter General para los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento el 1 de diciembre de 2014, es necesario hacer modificaciones a los componentes de dicha pérdida esperada.



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Las disposiciones tienen por objetivo brindar certeza jurídica a la operación de los organismos de fomento por lo que establecen lineamientos prudenciales en materia de crédito, para la metodología del cálculo de las reservas por riesgo de crédito y las asociadas con las pérdidas inesperadas. De igual forma establecen criterios contables y reglas para la revelación de la información financiera. Por otro lado establece la creación de un área auditoría interna y contraloría interna.

Mapa de Riesgos

Con el fin de identificar, medir y controlar los riesgos asociados a la operación del Instituto y a cumplir con los objetivos, estrategias y líneas de acción del Programa de Trabajo 2014-2018, durante el año se elaboró el mapa de riesgos, por lo que a partir del mismo se generan las actividades a realizar por cada área para mitigarlos y solventarlos. El avance de los cinco riesgos identificados se presentan al Comité Integral de Administración de Riesgos, siendo para el cierre del año en promedio mayor al 50 por ciento.

AVANCE EN LA IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

ID. Riesgos	Riesgo	III. Valoración de Riesgos Vs. Controles		Avance Global Porcentaje
		Valoración Final		
		Grado de Impacto	Probabilidad de Ocurrencia	
2014_1	Colocación de créditos limitada	6	3	45
2014_2	Recuperación de los créditos de manera insuficiente	6	2	45
2014_3	Capacidad limitada de la infraestructura	6	5	75
2014_4	Calidad en el servicio a los trabajadores	6	4	65
2014_5	Liquidez insuficiente del Instituto	5	1	55

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Generación de Indicadores por Oficina

Los indicadores de riesgo a nivel nacional y regional como la pérdida esperada, el índice de morosidad y el índice de castigos de cada una de las oficinas del Instituto, se generan con el objetivo de que se conozca y monitoree el comportamiento de la cartera originada en cada punto de venta.

Actualizaciones de la herramienta de Evaluación de Centros de Trabajo

Durante 2014 se revisó trimestralmente la herramienta que se utiliza para determinar el nivel de riesgo de las empresas, a fin de incorporar la información de los nuevos centros de trabajo que se van sumando a la cartera.

Una de las mejoras realizadas a la herramienta consistió en incorporar la oportunidad y la experiencia de pago de los centros de trabajo. El 83.7 por ciento de los patrones se vieron beneficiados por lo siguiente: al 39.1 por ciento se le sumaron 150 puntos, al 1.1 por ciento 100 puntos y al 43.5 por ciento 50 puntos, lo anterior con el propósito de incentivar a los centros a mantener un buen comportamiento de pago y el nivel de riesgo deseado.

Condiciones de Buró para Centros de Trabajo

Como parte de la actualización de las herramientas para evaluación de los centros de trabajo, se realizó la incorporación de tres nuevas claves de prevención de fraudes a partir de la información mensual que las instituciones financieras proporcionan al Buró de Crédito las cuales se incorporan al proceso automatizado que actualmente se tiene.

6.2. Avances en la Supervisión y Control del Riesgo Operativo

Generación de Indicadores de Riesgo Operativo

Se determinaron los indicadores de los procesos sustantivos del negocio para el período junio-diciembre de 2014, los cuales son reportados de forma mensual a la CNBV.

A través del tablero de control publicado en la red local se presentan los resultados de los indicadores de riesgo operativo y se emiten alertas tempranas para facilitar el seguimiento y la toma de decisiones.

Por otra parte, se analizan los indicadores relacionados con la operación a nivel sucursal, para ejecutar líneas de acción y prevención focalizadas en mejora de procesos operativos.

En cuanto a los indicadores de segunda generación, referentes a la medición del proceso de cobranza, se presentaron para aprobación del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR). Estos indicadores permiten estimar: a) Los atrasos consecutivos por centro de trabajo, b) La transición promedio a la baja y c) El porcentaje de cobranza dividido en centros de trabajo por apartado "A" y "B" (ver el apartado 13 *Indicadores*).

Diseño e Implementación de Actividades de Prevención de Fraudes

Las actividades que se realizaron durante el año a partir del análisis de las transacciones con la tarjeta de crédito FONACOT MasterCard, y que forman parte del proceso de detección de fraudes son:

- Aplicación de técnicas estadísticas.
- Determinación de muestra de operaciones atípicas.
- Identificación de patrones y modus operandi.
- Confirmación de legitimidad de operaciones ante el cliente.
- Identificación de operaciones irregulares por giro y/o comercio.
- Identificación de usuarios que entregan y liberan las tarjetas de crédito.
- Confirmación de operaciones vinculadas entre comercio y usuario.
- Reporte diario en alerta por transacciones que rebasan tres veces el salario.

Adicionalmente, se implementó la confirmación de transacciones inusuales relevantes por giro comercial, para lo cual se capacitó al personal del CAT a efecto de que el trabajador validara la transacción realizada con su tarjeta y, en su caso, se le brindó la asesoría para la realización de la aclaración correspondiente.

MONITOREO DE TRANSACCIONES VÍA CAT

MONITOREO DE TRANSACCIONES		184	100%
1	El número telefónico no pertenece al cliente	14	7.61%
2	La llamada fue contestada por una persona ajena que no es el Cliente	1	0.54%
3	Línea telefónica suena siempre ocupada	0	0.00%
4	Nadie responde en la línea telefónica	5	2.72%
5	El Cliente contestó pero rechazó la llamada	0	0.00%
6	El Cliente terminó anticipadamente la llamada	0	0.00%
7	El Cliente se negó a dar información	0	0.00%
8	El Cliente ya falleció.	0	0.00%
9	Encuesta exitosa	58	31.52%
10	Llamada conmutador	0	0.00%
11	No puede atender llamada en este momento	15	8.15%
12	Buzón de voz	91	49.46%

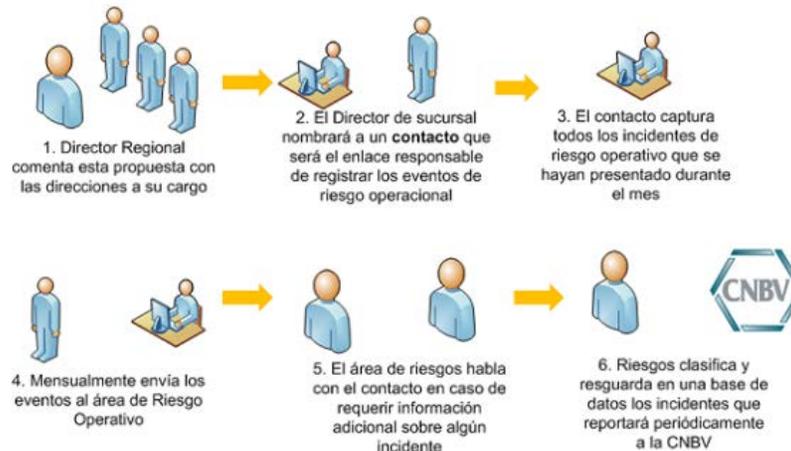
Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Por otra parte a partir del análisis estadístico de la transaccionalidad histórica de la tarjeta FONACOT MasterCard, por giro, sexo, edad e importe, se obtuvieron resultados que sirven para la toma de decisiones, así como para conocer los hábitos de consumo de los trabajadores.

Base de Datos de Riesgo Operativo

Se realizó una base de datos de riesgo operativo que se enfocará en recabar diariamente los eventos asociados a este riesgo para su análisis y valoración, por lo que se capacitó a las áreas del Instituto, se entregó material didáctico y los formatos para recopilar dicha información.

DIAGRAMA OPERATIVO



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Procesos Adjetivos Relevantes

Para los procesos relevantes definidos como adjetivos se estableció un programa de trabajo con acciones de identificación de controles y su efectividad en materia de corrupción, abusos y fraudes potenciales, identificando como tal a los procesos de:

- Fondeo de Recursos
- Remuneraciones
- Contabilidad y Presupuestos

Para ello se aplicó una metodología para la identificación de procesos clave, puntos de control, riesgos, impactos y la definición de elementos de control en dichos procesos, con lo que se obtuvo un conjunto de indicadores con niveles de tolerancia, que serán llevados a revisión y autorización ante el Comité respectivo en 2015.

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

Durante el segundo semestre, en coordinación con la CNBV se definió el alcance y obligatoriedad que tiene el Instituto ante la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita. Para dar cumplimiento a lo anterior se establecieron acciones, se definieron políticas y procedimientos a fin de atender lo establecido en la Ley mencionada.

Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico

Durante 2014 se propusieron nuevos modelos de operación en materia de seguridad y riesgo tecnológico:

- Plan de Seguridad de la Información.

- Desarrollo de la metodología para la implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), a fin de cumplir con el modelo de gobierno de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) propuesto por el Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicación (MAAGTIC-SI).
- Modelo de control para cumplir con la norma ISO/IEC 27001.
- Bitácoras para GRP-SAP.
- Diseño de una matriz de seguridad de la información.
- Plan de trabajo para 2015, el cual indica los tiempos en que será revisada la norma ISO/IEC 27001:2013.
- Matriz para determinar qué controles de la norma serán revisados para dar cumplimiento a la CUOEF, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG).

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

En este mismo sentido también durante 2014 se llevaron a cabo las actividades para diseñar la conformación y políticas de operación del Comité de Seguridad de la Información, los lineamientos del Plan de Continuidad del Negocio y la Matriz de impacto

para la CNBV, las cuales una vez concluidas serán presentadas para su revisión y en su caso aprobación ante las instancias correspondientes.

Diagnóstico de la Seguridad de la Información

A partir de la revisión de los sistemas del Instituto por parte de un tercero, se recibió el diagnóstico y observaciones de los mismos en cuanto a seguridad de la información. Derivado de lo cual se diseñó un plan de trabajo que atenderá dichas recomendaciones.

Por otra parte se tienen observaciones sobre hardware, software y material impreso de valor significativo para la institución en materia de información, con la finalidad de alinear los procesos a ese respecto a la norma ISO 27001:2005 (dominio A.7 de la norma).

Esquema de Medición de Productividad

Las actividades de seguimiento e integración de datos para determinar la productividad del componente de eficiencia operativa en las oficinas del Instituto, fueron llevadas a cabo de junio a diciembre; asimismo, se integraron los resultados de los demás componentes en coordinación con la Dirección de Recursos Humanos para el pago del esquema de productividad al personal sindicalizado y operativo del segundo cuatrimestre del 2014, bajo el siguiente esquema:

ESQUEMA DE MEDICIÓN DE PRODUCTIVIDAD

Indicador	Personal de Línea en Sucursales	Personal de Apoyo en Sucursales y Personal en Oficinas Centrales
360° de Factor Humano	Ponderación de 15%	Ponderación de 25%
Eficiencia operativa personal	<p>Ponderación de 50% Analistas de Colocación: (Aplican penalizaciones por expedientes rezagados)</p> <p>Analistas de Afiliación de Centros de Trabajo:</p>	No aplica para Personal de Apoyo en Sucursales y Personal en Oficinas Centrales
Metas Institucionales	<p>Ponderación de 35% A partir del 85% de cumplimiento de la meta cuatrimestral de Colocación de la Sucursal, hasta un máximo de 250%</p>	<p>Ponderación de 75% (Aplican penalizaciones por expedientes rezagados) A partir del 85% de cumplimiento de la meta cuatrimestral de Colocación de la Sucursal o Institucional, hasta un máximo de 250%</p>

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Para definir el esquema de medición de productividad del proyecto piloto denominado Fábrica de Créditos, se desarrolló una metodología que considera un nuevo proceso de otorgamiento de crédito basado en la segregación de funciones. La metodología se aprobó en el tercer cuatrimestre del 2014:

ESQUEMA DE MEDICIÓN DE PRODUCTIVIDAD EN FÁBRICA DE CRÉDITOS

Indicador	Clasificación como Personal de Línea en Fabrica de Créditos													
360° de Factor Humano	Ponderación de 15%													
Eficiencia operativa personal	Ponderación de 50% Proceso Fabrica de Créditos: (Aplican penalizaciones por expedientes rezagados)													
	<p style="text-align: center;">MONITOREO DE ACTIVIDADES</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;"> Actividades de Filtro • Analista 1 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;"> Actividades de Captura • Analista 2 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; text-align: center;"> Actividades de Autorización • Analista 3 </div> </div> <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Promedio de atención de trabajadores con autorización de Crédito</th> <th>% del Componente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menor a 7</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 7 y menor a 9</td> <td>De 50% a 100%</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Mayor a 9 y menor a 17</td> <td>De 100% a 250%</td> </tr> <tr> <td>17 o más</td> <td>250%</td> </tr> </tbody> </table>	Promedio de atención de trabajadores con autorización de Crédito	% del Componente	Menor a 7	0%	7	50%	Mayor a 7 y menor a 9	De 50% a 100%	9	100%	Mayor a 9 y menor a 17	De 100% a 250%	17 o más
Promedio de atención de trabajadores con autorización de Crédito	% del Componente													
Menor a 7	0%													
7	50%													
Mayor a 7 y menor a 9	De 50% a 100%													
9	100%													
Mayor a 9 y menor a 17	De 100% a 250%													
17 o más	250%													
Metas Institucionales	Ponderación de 35% A partir del 75% de cumplimiento de la meta cuatrimestral de Colocación de la Sucursal, hasta un máximo de 250%													

Riesgo Legal

A partir del último trimestre se inició la identificación de las actividades que implican un riesgo legal a fin de dar cumplimiento a los requerimientos que emitió la CUOEF en 2014 en esta materia.

7. Tecnologías de la Información y Comunicación

Para 2014, las actividades se centraron principalmente en dar el soporte necesario a las áreas de negocio y administrativas.

7.1. Infraestructura Informática

Las contrataciones de servicios de tecnología de la información fueron las siguientes:

- Servicio Integral de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación de la Mesa de Servicio.
- Servicio de Actualización, Administración, y Soporte Técnico a Conmutadores y Comunicaciones Unificadas.
- Servicio Integral Administrado de Seguridad, Gestión y Monitoreo de las Telecomunicaciones.
- Servicio Integral de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación de la Mesa de Servicio.

Por otra parte, se concluyó el cambio de plataforma de telefonía de Alcatel a Avaya y se implementó el sistema central de tarificación telefónica, a fin de conocer el gasto telefónico real de cada una de las oficinas del Instituto, de igual forma se actualizó el servicio de red inalámbrica en las oficinas centrales lo que permitió mejorar la cobertura y velocidad de conexión.

Cabe mencionar que durante el año se llevó a cabo la actualización del equipo de cómputo a nivel nacional como sigue:

Equipo	Cantidad
PC	846
Laptop	488
PC Mac	5
Laptop Mac	9
Video proyectores	98

Fuente: Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación

En este mismo sentido, a fin de monitorear la utilización del disco duro, memoria, procesador de los equipos y tener un control de los programas y herramientas informáticas instalados en los equipos de cómputo, se liberó una herramienta de administración remota.

En cuanto a la infraestructura de seguridad informática, se actualizó para contener ataques cibernéticos, correo electrónico mal intencionado y control sobre la navegación web, entre otros. También se actualizó la infraestructura de optimizadores de ancho de banda para clasificar la información que se transmite a través de la red institucional, con la finalidad de dar prioridad a la información importante para el negocio y por otra parte se renovaron los equipos UPS a nivel nacional para respaldar la alimentación eléctrica de los equipos de cómputo y la infraestructura de comunicaciones (acción 3.1.3 de la estrategia 3.1 del objetivo 3 del PTr²⁵).

Cabe mencionar que se liberó el servicio de videoconferencia en oficinas centrales y nueve sucursales: Chihuahua, Guadalajara, Hermosillo, Mérida, Monterrey, San Luis Potosí, Tijuana, Tuxtla Gutierrez y Pachuca.

Operación de los Sistemas

Durante el año los niveles de operación y servicios de los sistemas del Instituto generaron los siguientes registros comparados con 2013:

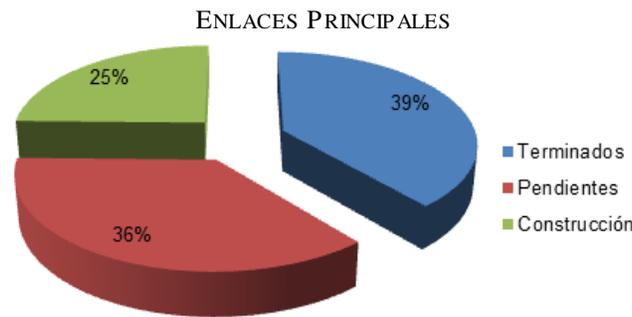
Servicios de los Sistemas	2014	2013	Variación
Número de transacciones mensuales	43.5 millones	30.0 millones	↑
Generación de estados de cuenta por portal	2.5 millones	2.2 millones	↑
Disponibilidad del sistema CREDERE	99.60	99.80	↓
Disponibilidad del sistema GRP-SAP	99.90	99.90	=

Fuente: Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Red Privada del Instituto (VPN MPLS)

Comenzó la migración de los 85 nuevos enlaces de comunicaciones en las direcciones y oficinas de la Red Privada (VPN MPLS) del Instituto a nivel nacional:

²⁵ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.



Fuente: Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Durante el segundo semestre de 2014, las actividades en relación con la infraestructura informática se centraron en la implementación de los servicios tecnológicos contratados durante los primeros meses del año, con el objeto de mantener una infraestructura robusta y actualizada que permita a las diferentes áreas del Instituto cumplir con sus funciones.

7.2. Innovación Tecnológica

Desarrollo de Sistemas

En este rubro cabe destacar lo siguiente:

- En este año se realizó la sustitución del proveedor Accenture y se inició la transferencia de conocimientos a la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), asignada como actual proveedor de desarrollo y mantenimiento del sistema CREDERE.
- Se realizó la reingeniería del proceso de aplicación de cédulas para optimizar los tiempos de ejecución y así disminuir la carga de procesamiento en el sistema para la aplicación de los pagos de las cédulas.
- Se incorporaron mejoras al proceso de afiliación de trabajadores para validar el grupo corporativo del centro de trabajo a fin de considerar su antigüedad y se registró el número de contrato en los formularios de autorizaciones de crédito.
- Para cumplir con la imagen solicitada por la Unidad de Gobierno Digital de la Presidencia de la Republica se realizaron cambios en el portal de afiliación de centros de trabajo, así como los ajustes al mismo con base en los lineamientos del portal GOB.MX para unificar los diferentes trámites del gobierno en una sola página.

En resumen, se atendieron requerimientos de cada una de las áreas cuyo objetivo es mejorar y optimizar la eficiencia operacional de todos los procesos del Instituto, se incorporaron mejoras y adaptaciones al sistema CORE del Instituto y se implementaron las modificaciones requeridas para dar cumplimiento a la normatividad regulatoria del Instituto (acción 3.1.1 de la estrategia 3.1 del objetivo 3 de PTR²⁶).

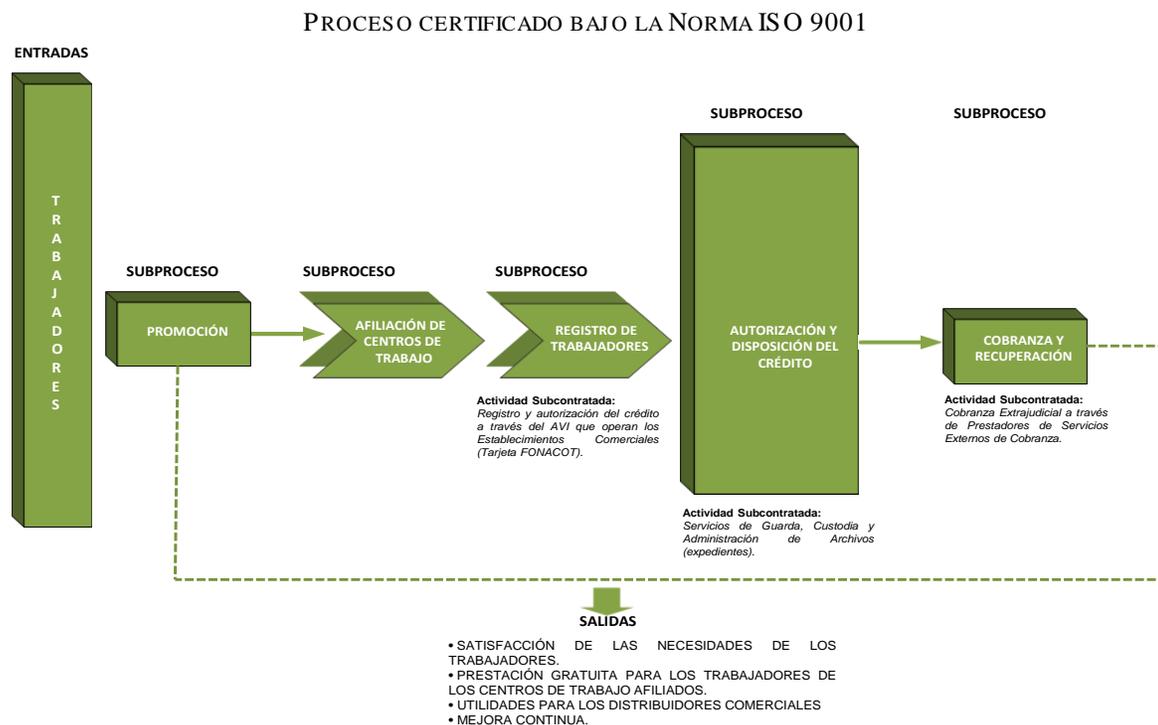
²⁶ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

8. Efectividad Institucional

8.1. Sistema de Gestión de la Calidad

El Instituto FONACOT mantiene desde el 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.

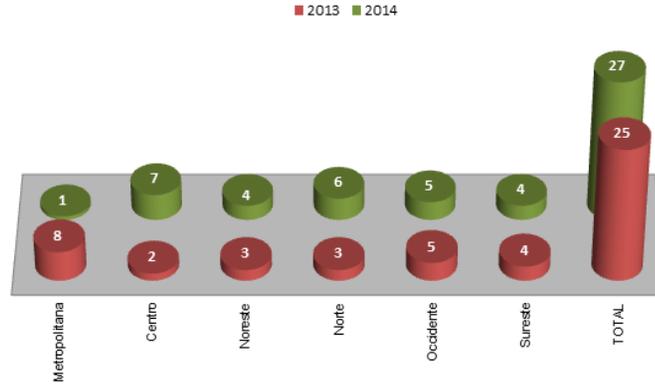


Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Auditoría Interna de Calidad

Durante el año se realizaron dos auditorías internas en donde se detectaron áreas de oportunidad en relación con la eficacia del SGC. **Se visitaron 27 direcciones estatales, de plaza y representaciones, lo que representó un incremento del 8 por ciento con respecto a las visitas de auditoría de calidad realizadas en 2013.**

COMPARATIVO DE AUDITORÍAS DE CALIDAD 2013-2014



Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Como resultado de la auditoría interna, en 2014 se detectaron 134 hallazgos (25 no conformidades y 109 observaciones), que comparado con 2013 reflejan una **disminución del 36 por ciento**.

HALLAZGOS 2013-2014



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 la 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 realizaron acciones de mejora para solventar los hallazgos de la auditoría de calidad:

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

Región	Oficina Auditada	Total	% Avance	Cerradas	En proceso
Centro	Dirección Estatal Puebla	17	94%	16	1
Centro	Dirección Estatal Cuernavaca	10	100%	10	0
Centro	Dirección Estatal Acapulco	8	100%	8	0
Centro	Dirección Estatal Pachuca	6	50%	3	3
Centro	Representación Tlaxcala	6	100%	6	0
Centro	Representación Chilpancingo	3	100%	3	0
Centro	Representación Cuautla	2	100%	2	0
Metropolitano	Representación Texcoco	3	100%	3	0
Noreste	Dirección Estatal Durango	34	100%	34	0
Noreste	Dirección Estatal Torreón	8	100%	8	0
Noreste	Dirección Estatal Tampico	7	100%	7	0
Noreste	Representación Zacatecas	6	100%	6	0
Norte	Dirección Estatal Hermosillo	25	100%	25	0
Norte	Representación Nogales	15	100%	15	0
Norte	Representación Cd. Juárez	12	100%	12	0
Norte	Dirección Estatal Chihuahua	9	100%	9	0
Norte	Dirección Estatal Mexicali	8	100%	8	0
Norte	Dirección Estatal Tijuana	3	100%	3	0
Occidente	Dirección Estatal Morelia	12	75%	9	3
Occidente	Representación Uruapan	11	91%	10	1
Occidente	Representación Federalismo	3	100%	3	0
Occidente	Dirección Estatal Tepic	1	100%	1	0
Occidente	Representación Puerto Vallarta	1	100%	1	0
Sureste	Dirección Estatal Veracruz	18	100%	18	0
Sureste	Dirección Estatal Cancún	8	100%	8	0
Sureste	Representación Xalapa	6	100%	6	0
Sureste	Representación Playa del Carmen	1	100%	1	0
Oficinas Centrales	Dirección de Mercadotecnia	6	100%	6	0
Oficinas Centrales	Dirección de Crédito	5	100%	5	0
Oficinas Centrales	Dirección de Gestión Comercial	3	67%	2	1
Oficinas Centrales	Dirección de Cobranza	2	100%	2	0
Total		259	96%	250	9

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Auditoría Externa de Calidad

El organismo certificador llevó a cabo la auditoría externa de vigilancia de calidad en seis direcciones estatales, de plaza y en Oficinas centrales. El resultado de dicha revisión fue el siguiente: cero no conformidades, una observación que consistió en la falta de análisis de la información de las encuestas de salida que aplica el CAT a los trabajadores y cinco oportunidades de mejora.

No.	Descripción de las oportunidades de mejora
1	Otorgar a los trabajadores una copia fotostática de la autorización de crédito y pagaré en los casos de crédito en efectivo.
2	Firmar el contrato de crédito en todas las hojas.
3	Seguir utilizando la información brindada a las oficinas FONACOT, a fin de que éstas puedan seguir documentando acciones correctivas y preventivas.
4	Implementar algún mecanismo (imprimir la simulación o voltear la pantalla) para que el trabajador pueda ver previamente cuáles son las opciones que tiene de crédito.
5	Verificar si el Instituto puede emitir certificados y evidenciar que los Centros de Trabajo tomen el Taller de Capacitación de Entero, Descuento y Pago del Crédito FONACOT.

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

Respecto a sus hallazgos en comparación con la auditoría externa de 2013, disminuyeron en un 74 por ciento.



Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad

A fin de reforzar los conocimientos en materia de gestión de la calidad, los responsables de realizar las auditorías internas de calidad asistieron al curso de interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2008. Asimismo, se impartió el curso de introducción de gestión de la calidad a 62 funcionarios del Instituto, pertenecientes a las áreas de cobranza, crédito, mercadotecnia y gestión comercial, cabe destacar que la capacitación se realizará de forma periódica en todos los niveles de la Institución. (Acción 5.1.2. de la estrategia 5.2 del objetivo 5 del PTr²⁷)

Actualización de Formatos

Las diferentes áreas del Instituto incorporaron 58 propuestas de mejora a los documentos del SGC en el año, por lo que se actualizaron y en algunos casos se incorporaron en la Normateca, 86 formatos relacionados con los procesos de crédito y de apoyo (recursos humanos, calidad y tecnología de información, entre otros). En 2014 se tuvo un incremento en la actualización de formatos del 9 por ciento con respecto a 2013.

Asimismo, se realizó la actualización del logotipo del Instituto en el 100 por ciento de los formatos contenidos en la normateca (243).

²⁷ Ver anexo 15.1 Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018.

8.2. Actualización de la Normatividad

- 1) El **Manual de Crédito se modificó dos veces durante el año, previa aprobación del Comité de Mejora Regulatoria Institucional y del Consejo Directivo**, con la finalidad de mantener actualizados los procesos, metodologías, procedimientos y demás información necesaria para la originación y administración del crédito. Dichas modificaciones incorporan las adecuaciones de los procedimientos de afiliación, operación, cobranza y administración, así como los nuevos criterios y definiciones utilizados en el proceso de crédito.
- 2) En lo que respecta al **Manual Financiero también se modificó** con la finalidad de mantener actualizados los procedimiento para la administración integral de la cartera cedida, la valuación de remanentes en fideicomisos, lo relacionado con pagos concentración y compensación fondos, fondeo, dispersión y confirmación, inversión y la administración del archivo contable.

Cabe mencionar que la versión actualizada de los manuales, se publican en la Normateca interna del Instituto, y se da a conocer al personal al día inmediato siguiente de su aprobación, para su aplicación y observancia.

Comité de Mejora Regulatoria Institucional

En el Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto FONACOT durante 2014 se presentaron los siguientes documentos normativos para su aprobación: Reglas de Integración y Funcionamiento del Comité de Información del Instituto FONACOT, Manuales de Organización Específicos de cada Unidad Administrativa, Documento de Seguridad para los Sistemas de Datos Personales, Manual de Administración del Personal y el Reglamento que Regula las Condiciones de Trabajo entre el Instituto FONACOT y su Personal de Confianza, los cuales aún se encuentran en proceso de autorización. El Manual General de Organización, el Manual de Crédito y el Manual Financiero también fueron presentados al comité y concluyeron su proceso.

8.3. Sistemas de Evaluación Institucional

Diagnósticos de Mejora de la Gestión

Durante 2014 se llevaron a cabo ocho diagnósticos, de los cuales cuatro fueron instruidos por la SFP y cuatro propuestos por el Órgano Interno de Control (OIC), conforme con lo siguiente:

Diagnóstico	Trimestre	Tipo	Acciones de Mejora	Atendidas	En Proceso de Atención
Del estado que guarda la Información documental y electrónica resguardada en el Instituto FONACOT.	I	Integración o Fortalecimiento	7	0	7
Para evaluar los Trámites y Servicios del Instituto FONACOT.	II	Integración o Fortalecimiento	7	1	6
Proyecto mejora de la Gestión Gubernamental.	II	Integración o Fortalecimiento	1	1	0

Diagnóstico	Trimestre	Tipo	Acciones de Mejora	Atendidas	En Proceso de Atención
Diagnóstico en materia de procesos, simplificación regulatoria y participación ciudadana.	III	Exploratorio	n/a	n/a	n/a
Diagnóstico de Transformación de las instituciones mediante la implementación de la Estrategia Digital Nacional.	III	Exploratorio	n/a	n/a	n/a
Diagnóstico para verificar la atención que reciben los trabajadores y centros de trabajo.	III	Integración o Fortalecimiento	23	23	0
Diagnóstico de Aseguramiento de proyectos de mejora de la gestión gubernamental y mejora de trámites y servicios.	IV	Exploratorio	n/a	n/a	n/a
Diagnóstico para verificar la operación del Sistema CREDERE.	IV	Integración o Fortalecimiento	3	0	3
Total			41	25	16

Fuente: Órgano Interno de Control

Vertientes de Actuación en materia de Gobierno Digital

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación (PETIC)

La Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) precisó que se concluyeron en los plazos establecidos los dos proyectos que se indican a continuación:

- Actualización de la plataforma tecnológica, (fecha de conclusión 31/12/2014).
- Optimización del proceso de aplicaciones de pagos de cédulas de cobranza, (fecha de conclusión 31/10/2014).

En lo que se refiere al tercer proyecto registrado en el PETIC, denominado Implementación del Sistema de Control de Gestión, la DTI determinó que se deberá dar continuidad a la conclusión de dicho proyecto.

Inventario de Aplicaciones

El Instituto FONACOT mantiene sin cambios el inventario de aplicaciones, integrado por el Sistema de Administración de Créditos CREDERE y el Sistema de Administración de Recursos Humanos GRP-SAP.

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

La DTI cuenta con un avance del 80 por ciento en la implementación de los nueve procesos establecidos en el MAAGTIC-SI.

Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos (EIDA)

La DTI precisó que se convocó a las diferentes áreas de negocio para participar en el análisis de los principales datos a publicar para cumplir con las acciones establecidas en la Guía de Implementación de Datos Abiertos y aún se encuentran en etapa de definición.

Firma Electrónica Avanzada

Aunque el Instituto en este ejercicio no concluyó con la digitalización de procesos administrativos, en los que se involucra la implementación de la firma electrónica avanzada (FIEL), se encuentra realizando las adecuaciones necesarias con el propósito de concluir este compromiso en 2015.

Integración del Sistema Automatizado de Control de Gestión (SACG) a la Oficina Postal Electrónica (OPE)

La DTI reportó que se encuentra realizando las adecuaciones necesarias con el propósito de concluir este compromiso en 2015.

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

Al cierre del ejercicio 2014, el Instituto FONACOT tiene 21 observaciones derivadas de las auditorías practicadas por el Órgano Interno de Control (OIC) y por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), en 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.

De las 21 observaciones pendientes de ser atendidas, seis de ellas tienen entre seis y dieciocho meses de antigüedad y 15 ellas tienen antigüedad menor a seis meses, destacando por su importancia las que se refieren a: particulares ajenos al Instituto FONACOT interceptan a los trabajadores ofreciéndoles obtener el crédito FONACOT en presunta colusión con analistas de la sucursal y/o representaciones, entregándoles la tarjeta FONACOT activa y reteniéndoles aproximadamente el 35 por ciento del monto total de su crédito autorizado; pagos realizados a PROSA pendientes de aclarar de 2012 y 2013, por 278 mil seis pesos y 234 mil 973 pesos respectivamente y centros de trabajo registrados a través del Micrositio, que se encuentran en estatus 30 "Pendiente de validación", algunos de ellos están en esa situación desde hace más de un año, por lo que el instituto no puede otorgar créditos a los trabajadores de dichos centros de trabajo.

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	0	0	0	0
Órgano Interno de Control	19	11	5	13
Otras Instancias (CNBV)	10	2	0	8
Unidad de Auditoría Gubernamental	0	0	0	0
Coordinación General de Organos de Vigilancia y Control (Comisarios Públicos y/o Delegados) de la SFP	0	0	0	0
	29	13	5	21

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Quejas, Denuncias y Responsabilidades

Al inicio del segundo semestre de 2014, se registraba un saldo de 88 asuntos pendientes en los rubros de: quejas, denuncias y gestiones ciudadanas. Durante el segundo semestre de 2014 ingresaron 81 asuntos (29 de quejas y denuncias y 52 de gestiones ciudadanas), arrojando un total de 169, de los cuales en el mismo período se resolvieron 101, cifra que representa un avance del 60 por ciento del total de asuntos iniciados durante todo el año. Al cierre del ejercicio 2014 se encontraban en trámite 58 asuntos, de los cuales 37 correspondían a quejas y denuncias y 21 a gestiones ciudadanas.

QUEJAS Y DENUNCIAS

(Enero-Diciembre 2014)

(Incluye asuntos de declaración de situación patrimonial)

Saldo Inicial 01/jul/2014	Ingresos	Resueltos	Saldo Final 31/dic/2014
69	29	51	37

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

GESTIONES CIUDADANAS

Saldo Inicial 01/jul/2014	Ingreso	Resueltas	Saldo Final 31/dic/2014
19	52	50	21

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Procedimientos Administrativos de Responsabilidades

Al iniciar el segundo semestre se contaba con un total de 44 asuntos pendientes que sumados a los 28 generados durante el primer semestre, dieron un total de 72 asuntos, de los cuales al cierre de 2014 se encontraban resueltos 43, cifra que representa un avance del 60 por ciento, por lo que al finalizar el segundo semestre de 2014 se tiene un total de 29 asuntos en proceso de atención.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE RESPONSABILIDADES

(Enero-Diciembre 2014)

(Incluye asuntos de declaración de situación patrimonial)

Saldo Inicial 01/jul/2014	Ingreso	Resueltos	Saldo Final 31/dic/2014
44	28	43	29
72			

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Al inicio del segundo semestre de 2014, no se tenía ninguna inconformidad pendiente, ya que las dos presentadas en el primer semestre fueron resueltas en ese mismo período, sin embargo, en el segundo semestre se interpusieron dos inconformidades por parte de las empresas Tecnologías de la Información Aplicada, S. de R. L. de C. V. y Mainbit, S. A. de C. V., en contra del acto de fallo de la Licitación Pública Nacional Mixta No. LA014-P7R001-N27-2014, relativa a la contratación plurianual abierta del servicio integral y

suministro y mantenimiento de equipo de cómputo, soporte técnico y operación de la mesa de servicio del Instituto FONACOT, mismas que fueron resueltas.

INCONFORMIDADES

Saldo Inicial 01/jul/2014	Ingreso	Resueltas	Saldo Final 31/dic/2014
0	2	2	0

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Medios de Impugnación

Al iniciar el segundo semestre se tenían pendientes de resolver 53 medios de impugnación. Durante este último período ingresaron 49 medios más en los siguientes rubros: 29 juicios de nulidad, 15 juicios de amparo, un recurso de revisión, tres recursos de revocación y una revisión de amparo, los cuales, hacen un total anual de 102 asuntos; de éstos, se atendieron 52 lo que significa un avance del 51 por ciento del total de asuntos iniciados durante 2014, por lo que al finalizar el segundo semestre se tenía un total de 50 medios de impugnación pendientes, a los cuales se les dará el seguimiento correspondiente hasta su total conclusión.

MEDIOS DE IMPUGNACIÓN
(Enero-Diciembre 2014)

Saldo Inicial 01/jul/2014	Ingreso	Atendidos	Saldo Final 31/dic/2014
53	49	52	50
102			

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Al cierre de 2014 se atendieron 178 asuntos, los cuales están integrados por 72 procedimientos de responsabilidad administrativa, cuatro inconformidades y 102 medios de impugnación. De éstos, se atendieron 99 quedando pendientes por resolver 79, lo cual representa un avance de 56 por ciento.

9. Seguimiento a Programas

9.1. Programa de Trabajo 2014-2018

Durante 2014, el Consejo Directivo aprobó el Programa de Trabajo 2014-2018 el cual constituye el eje rector de la presente administración para ese periodo. 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 FONACOT 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; en el Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, artículo 22; en la Ley del Instituto FONACOT, artículos 18 y 28, fracción II, y en el Reglamento de la Ley del Instituto FONACOT, artículos 9, 10, 11 y 24.

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 realizará a partir de los resultados del presente informe.

9.2. Plan Michoacán

En febrero de 2014, el Gobierno Federal anunció la puesta en marcha del programa denominado “Por Michoacán Juntos lo Vamos a Lograr” (Plan Michoacán), en el marco del cual el Instituto a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social **se comprometió a apoyar a los trabajadores formales de la entidad mediante el otorgamiento de crédito** por un monto de 218 millones de pesos para la adquisición de bienes y servicios con el objetivo de incrementar su calidad de vida y su patrimonio familiar, y de esta manera aportar a las acciones para coadyuvar a la recomposición del tejido social y reactivar la economía regional a través del consumo en el Estado de Michoacán.

Para ello, el Instituto a través del Director Regional, el Director Estatal y personal de las oficinas en el Estado, participó en las siguientes acciones a partir del mes de mayo de 2014:

- Reuniones de trabajo con el equipo de la Comisión para la Seguridad y el Desarrollo Integral del Estado de Michoacán.
- Participación en eventos interinstitucionales con delegaciones federales de la propia Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la Secretaría de Economía, Sistema de Administración Tributaria, el IMSS, e Instituto Nacional de la Economía Social.
- Participación mensual en las Ferias Integrales y en el Centro de Información y Servicio para ofrecer información sobre los beneficios del crédito FONACOT.
- Visitas focalizadas a los centros de trabajo para otorgar créditos, tanto para la iniciativa privada como para dependencias de los tres órdenes de gobierno del Estado de Michoacán.
- Firma de convenios de colaboración para la difusión de los beneficios del crédito FONACOT, destacando el evento del 25 de septiembre en la ciudad de Morelia, en que se firmó un convenio con el Gobierno del Estado.
- Promoción del programa “Crecamos Juntos” en distintos municipios del Estado, donde se realizaron pláticas con locatarios de mercados de las distintas localidades.

Al cierre del programa en diciembre de 2014, el Instituto FONACOT alcanzó un importe de colocación de créditos de 190.7 millones de pesos, logrando el 87 por ciento de avance respecto al monto comprometido, que se concentró principalmente en los municipios de: Morelia, Lázaro Cárdenas, Uruapan, Zamora, Tarimbaro y Zacapu.

9.3. Programa Nacional de Igualdad y No Discriminación (PRONAIID)

El PRONAIID establece 35 estrategias y 244 líneas de acción para que desde el ámbito del sector público se evite toda forma de segregación, clasismo, homofobia, racismo y xenofobia, con mecanismos normativos para sancionar cualquier acto de discriminación, se fortalezcan los derechos humanos y se fomente la igualdad. El programa fue presentado en el mes de agosto de 2014 por el Gobierno Federal, y **el Instituto comprometió líneas de acción que tienen que ver con el objetivo 1 del programa relativo a “Fortalecer la incorporación de la obligación de igualdad y no discriminación en todo el quehacer público”**, realizando durante 2014 las acciones siguientes:

- En la actualización y publicación del Reglamento Interior de Trabajo que se llevó a cabo, se incluye como obligatoria la aplicación del Código de Conducta por parte de todo el Personal en apego a la línea de acción 1.1.10 del programa, que establece la necesidad de incorporar en los reglamentos internos de las instituciones la observancia del derecho a la igualdad y no discriminación.
- La nueva versión del Código de Conducta Institucional incluye la promoción del concepto de equidad, en apego a los valores de imparcialidad e igualdad el Código de Ética de los Servidores Públicos, lo anterior también en atención a la incorporación del principio de igualdad y no discriminación en el código de ética y en códigos de conducta institucionales, que sentencia la línea de acción 1.2.6 del

programa. Adicionalmente en este sentido se propuso dar seguimiento de lo anterior a través del Comité de Ética del Instituto.

- En relación con la línea de acción 1.5.2, que promueve la elaboración de protocolos estatales de prestación de servicios públicos sin discriminación, se llevó a cabo la promoción del modelo de cultura organizacional centrado en el ciudadano de la Secretaría de la Función Pública, mediante la publicación en las áreas de atención a clientes del Instituto, del “Decálogo de Servicio para la atención a los usuarios de los procesos, trámites y servicios”, “El Código del Servidor Público, así como “La Guía Rápida de Atención al usuario”.

Cabe mencionar que el Instituto FONACOT cuenta con la certificación de las Prácticas para la Igualdad Laboral entre Hombres y Mujeres, como parte del programa de cultura institucional.

9.4. Sistema de Control Interno Institucional

En relación con el acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, **el INFONACOT cumplió con el proceso de autoevaluación del mismo. Derivado de ello se generó el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) por el periodo junio 2014-marzo 2015**, comprende las siguientes acciones de mejora:

ACCIONES DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO 2014

Acciones de mejora, derivadas del proceso.	20
Acciones de mejora, PTCI 2013.	5
Acciones de mejora, ASF.	3
Acciones de mejora propuestas por el OIC	11
Total	39

Fuente: Órgano Interno de Control

El seguimiento trimestral se compone de los avances que informan las distintas áreas respecto a sus acciones de mejora, los cuales son validados por el Órgano Interno de Control. El estatus de las acciones de mejora comprometidas al cierre del año es:

ACCIONES DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO 2014

Acciones de mejora comprometidas	39
Acciones de mejora concluidas	24
Acciones de mejora por concretar	15

Fuente: Órgano Interno de Control

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

- Creación de un procedimiento de atención a presuntos incumplimientos al Código de Conducta, para contar con un mecanismo que coadyuve a reducirlos.
- Alineación de los mecanismos del proceso de administración de riesgos institucional al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

- Desarrollo y registro del Plan Anual de Recursos Materiales y Servicios Generales 2015, y su alineación al Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.

9.5. Programa de Gobierno Cercano y Moderno (PGCM)

En cumplimiento al artículo sexto del Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, la SHCP y SFP firmaron las Bases de Colaboración con el Instituto FONACOT en las que se establecieron compromisos en diversos temas, con los que se atienden las líneas de acción del Programa de Gobierno Cercano y Moderno (PGCM).

Por lo anterior, el Instituto FONACOT da seguimiento a las acciones para el cumplimiento del PGCM e informa los avances correspondientes, en la forma y términos que define la SHCP y la SFP, por lo que a continuación se menciona el avance alcanzado.

Avances de las acciones del PGCM según el Órgano Interno de Control (OIC)

Recursos Humanos

Se brindó seguimiento a la atención de los compromisos establecidos en las Bases de Colaboración, quedando pendientes las acciones en materia de Promover convenios de intercambio de servidores públicos con fines de desarrollo profesional. Asimismo, la administración se encuentra en proceso de elaboración de programas de trabajo para la implementación del estudio prospectivo en materia de recursos humanos, así como del apartado de este rubro incluido en la planeación institucional.

En cuanto al indicador recursos humanos profesionalizados, se observó que la meta del 45 por ciento definida para 2014 fue rebasada en 28.9 puntos porcentuales. Sin embargo, el cálculo del indicador fue realizado tomando en cuenta únicamente los datos de la variable correspondiente a la capacitación impartida a los servidores públicos; por lo que en seguimiento al Instructivo para el Cálculo de los Indicadores de Bases de Colaboración en el marco del PGCM en materia de Recursos Humanos y Organización, emitido por la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal (UPRHAPF) de la SFP, a dicho indicador se le incluirán los resultados de las evaluaciones de desempeño.

Optimización del uso de los recursos en la APF

Con base en la estructura orgánica del Instituto FONACOT se determinó:

1. Ajustar las estructuras orgánicas de las dependencias y entidades, de acuerdo con las atribuciones conferidas en las mismas.
2. Eliminar la duplicidad de funciones en las unidades administrativas o áreas de las dependencias y entidades, así como en las plazas adscritas a las mismas.

3. Eliminar las plazas de mandos medios y superiores cuya existencia no tenga justificación.
4. Presentar propuestas de modificación organizacional que consideren funciones transversales susceptibles a compactarse.
5. Privilegiar la distribución de plazas al sector para fortalecer las áreas de atención directa a la sociedad y/o las áreas sustantivas.

Asimismo, al cierre del ejercicio hubo una disminución del 52 por ciento en la contratación de servicios profesionales de personas físicas por honorarios.

Respecto al indicador Unidades administrativas orientadas a objetivos estratégicos, se determinó que en relación con la meta del 87 por ciento establecida para el cierre del ejercicio 2014, ésta fue rebasada en 3.9 puntos porcentuales. Sin embargo, el cálculo del indicador no se alinea con los Criterios Técnicos para el seguimiento del PGCM en materia de Organización, Profesionalización y Recursos Humanos, así como con el Instructivo para el Cálculo de los Indicadores de Bases de Colaboración en el marco del PGCM en materia de Recursos Humanos y Organización, emitidos por la UPRHAPF de la SFP, situación que fue comentada con los servidores públicos responsables de la información, con la finalidad de apegarse al método de cálculo en lo subsecuente.

Presupuesto basado en resultados y evaluación

La Dirección de Planeación Institucional, informó lo relativo al cumplimiento de metas y objetivos para verificar el avance en su cumplimiento, adicionalmente informó que los Indicadores de Desempeño han sido reportados oportunamente de manera mensual a la Dirección de Integración y Control Presupuestal, lo que da certeza que éstos se envían mediante el Portal Aplicativo (PASH) a la misma SHCP.

Archivo

Se dio seguimiento a las acciones de mejora sugeridas por el OIC, derivadas del diagnóstico del estado que guarda la información documental y electrónica resguardada en el INFONACOT. No obstante lo anterior, a consideración del mismo órgano se deben incrementar los esfuerzos de la administración con la finalidad de implementar el sistema institucional de archivo de conformidad con lo establecido en la Ley Federal de Archivo y demás normatividad relacionada con la materia, así como fortalecer la cultura archivística.

Mejora Regulatoria

Se reportaron a la Unidad de Políticas de Mejora de la Gestión Pública de la Secretaría de la Función Pública (SFP) las actividades en materia de mejora regulatoria; incluyendo el Informe de Actividades 2014. Mediante el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) se autorizaron los Manuales de Organización Específicos, relativos a la nueva estructura del INFONACOT, el Manual Financiero, el Estatuto Orgánico y el Manual General de Organización del Instituto FONACOT.

Contrataciones Públicas

Durante 2014, se dio puntual seguimiento a los compromisos asumidos por el Instituto en las bases de colaboración firmadas con la STPS en esta materia. Al respecto, y como

resultado del trabajo efectuado, se proporcionó a la Institución diversos formatos que le permitirán dar un puntual seguimiento al cumplimiento de los compromisos. Asimismo, se constató que el Instituto FONACOT efectuó los procedimientos de contratación conforme con los medios establecidos en las bases, preferentemente de forma electrónico o mixta y su publicación en el sistema CompraNet, así como el uso de estrategias de contratación como son la consolidación de compras y el uso de contratos marco, en cumplimiento con los indicadores establecidos por la SFP para las contrataciones públicas.

Procesos

Para el Indicador de Porcentaje de procesos prioritarios optimizados el Instituto FONACOT no reportó avance alguno en la meta para 2014, debido a que el proyecto de Validación en línea de la documentación soporte de expedientes de crédito que se tenía planeado desarrollar en el cuarto trimestre del año, se redefinió y en su lugar se desarrollará el proyecto de Crédito Seguro durante el 1er. semestre de 2015. Con ello se alineará el proceso de otorgamiento de crédito con las nuevas disposiciones de la CNBV, aplicables a las entidades de fomento, siendo esta la razón principal del incumplimiento con el indicador comprometido. Para el Indicador de Porcentaje de procesos estandarizados, se reportó un avance del 100 por ciento, con lo que se cubrió la meta de 2014.

Participación Ciudadana

El Instituto FONACOT, con el apoyo del OIC, logró en un 100 por ciento la meta para 2014 del indicador Porcentaje de propuestas de los sectores privado y social atendidas, debido a que cumplió en tiempo y forma con los cuatro entregables establecidos en la Guía Anual de Acciones de Participación Ciudadana.

Política de Transparencia

En seguimiento a la Guía Anual de Acciones de Transparencia 2014, y derivado de las reuniones efectuadas, así como de las asesorías impartidas por la SFP, se cumplió en tiempo y forma con la totalidad de actividades establecidas en dicho documento:

- Homologación de la sección de Transparencia.
- Actualización periódica de la información publicada en el apartado del Portal de Transparencia.

Asimismo, se dio cumplimiento a las actividades adicionales establecidas en la metodología para la revisión de temas derivados de la Política de Transparencia, con el envío de los formatos de autoevaluación de los temas publicados en la sección de Transparencia Focalizada.

Acceso a la Información

En seguimiento a las actividades establecidas en el Programa de Trabajo, aprobado en la Segunda Sesión Ordinaria del Comité de Información, se llevó a cabo la difusión de los comunicados correspondientes a las diversas áreas del Instituto para promover la atención de las líneas de acción correspondientes al tema de acceso a la información:

- Práctica sistemática de desclasificación de expedientes reservados.
- Recabar y tratar los datos personales con estricto apego al derecho de protección constitucional de los mismos.
- Mejorar los tiempos de respuesta y atención a solicitudes de información, de tal forma que se cumplieron las actividades establecidas en dicho plan de trabajo.

Inversión e infraestructura

La Dirección de Recursos Materiales y Servicios precisó que no le aplican las acciones establecidas en este tema, considerando que la Unidad de Inversiones de la SHCP puntualizó que resultaba aplicable únicamente para aquellos servicios que estuviesen relacionados directamente con obra pública con cargo al capítulo 6000, de conformidad con los alcances establecidos en el Artículo 2º, Fracción XXXIX, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, registrados previamente en cartera de inversión, recurso con el que no cuenta actualmente el Instituto FONACOT.

Tecnología de la Información

Trámites y Servicios Digitalizados.- El Instituto FONACOT cumplió con el registro de los trámites Afiliación de Centros de Trabajo , Otorgamiento de Crédito y Registro de Trabajadores en el portal .gob.mx y ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER). Es importante señalar que en cuanto al proyecto comprometido sobre el incremento en la digitalización del trámite de otorgamiento de crédito al nivel 4, el Instituto indicó que dicho alcance fue redefinido y, en su lugar como ya se mencionó, se desarrollará el proyecto de Crédito Seguro durante el primer semestre de 2015, cuyo propósito principal es mejorar aún más los servicios orientados al ciudadano.

Índice de Datos Abiertos.- La Dirección de Tecnologías de la Información precisó que se convocó a las diferentes áreas de negocio para participar en el análisis de los principales datos a publicar para cumplir con las acciones establecidas en el documento Guía de Implementación de Datos Abiertos.

Procesos Administrativos Optimizados Digitalizados.-El Instituto FONACOT, se encuentra en etapa de análisis, considerando la digitalización de algunos procesos administrativos que incluyen la Firma Electrónica Avanzada en 2015.

10. Transparencia y Rendición de Cuentas

La Unidad de Enlace del Instituto FONACOT recibió 93 solicitudes de información en el año a través del sistema INFOMEX, mismas que fueron atendidas en tiempo y forma. **En comparación con 2013, las solicitudes de los ciudadanos disminuyeron en un 2 por ciento.**

COMPARATIVO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2013-2014

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2013	6	2	4	7	7	9	21	7	6	7	15	4	95
2014	11	5	10	6	14	7	15	6	9	1	0	9	93

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

El Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos (IFAI) realizó la evaluación de forma semestral para medir el cumplimiento de la atención a las solicitudes de los ciudadanos, así como la que brinda la Unidad de Enlace, cuyos resultados son los siguientes:

INDICADOR DE TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y CALIDAD DE LAS MISMAS

Resultado del Indicador 2014	Variación de los tiempos promedios de respuesta	Variación de porcentajes de recursos de revisión con respecto a las solicitudes respondidas en cada período
56.59	100	13.19

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

INDICADOR DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Evaluación Total (Porcentaje de avance)	Atributos			
	Consistencia	Compleción	Confiabilidad	Oportunidad
98.70	94.80	100	100	100

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

Por otra parte el IFAI evaluó las respuestas emitidas a los recursos de revisión presentados por los ciudadanos:

ALINEACIÓN DE CRITERIOS, COMPORTAMIENTO DE LAS RESOLUCIONES Y SU CUMPLIMIENTO (A3C)

Total	Componente 1*	Componente 2**	Componente 3***
66.67	33.33	33.33	100

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

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

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

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

Durante el 2014, el Instituto atendió cuatro recursos de revisión interpuestos por un ciudadano debido a la inconformidad en las respuestas, los cuales se atendieron en tiempo y forma.

En cuanto a la evaluación semestral sobre la actualización de la información publicada en cada una de las fracciones que se encuentran en el Portal de Obligaciones de Transparencia del Instituto, la evaluación emitida es la siguiente:

PORTAL DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

Semestre	Evaluación Total (Porcentaje de avance)	Apartados				
		Financiero	Regulatorio y Toma de Decisiones	Relación con la Sociedad	Organización Interna	Información Relevante
2°	80.30	63.30	98.36	93.56	98.57	74.24

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

Las observaciones y recomendaciones emitidas al Portal por parte del IFAI en cada una de las evaluaciones, fueron consideradas a fin de dar puntual cumplimiento a lo señalado en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPIG) para la siguiente evaluación.

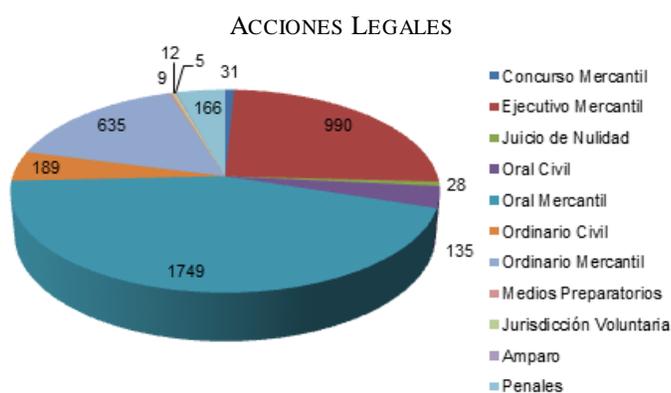
Comité de Información Interno

El Comité de Información del Instituto FONACOT realizó cuatro sesiones ordinarias y dos extraordinarias durante 2014, 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.

11. Soporte Jurídico Institucional

11.1. Asuntos Litigiosos

Al 31 de diciembre de 2014, se gestionaron ante las diversas autoridades administrativas y judiciales tres mil 949 asuntos, mismos que se detallan en la siguiente gráfica:



Fuente: Oficina del Abogado General

Como resultado de las acciones legales antes descritas, **se logró recuperar la cantidad de 15 millones 36 mil 451 pesos. Cabe mencionar que se logró modificar el monto mínimo de los asuntos que son turnados a cobranza judicial, siendo éste de 50 mil pesos.**

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

En total **se atendieron 514 quejas que fueron recibidas por parte de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), cifra que representó un incremento 97.7 por ciento en relación con el cierre de 2013.** Los motivos de las mismas fueron los siguientes:

QUEJAS ATENDIDAS ANTE CONDUSEF

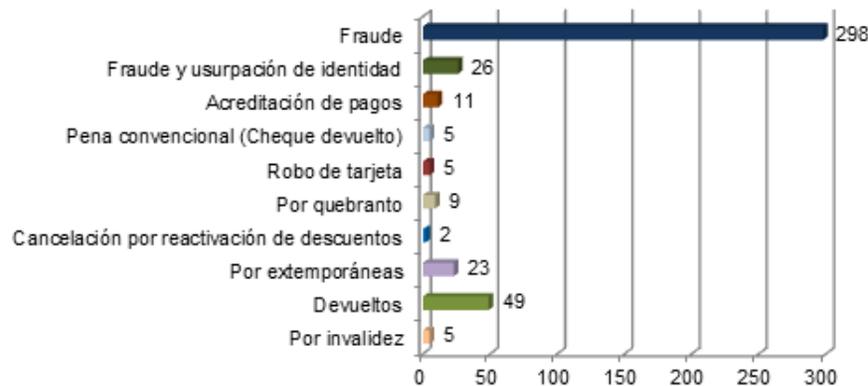


Fuente: Oficina del Abogado General

Emisión de dictámenes

Respecto a la emisión de dictámenes relativos a la cancelación de créditos no reconocidos y a la aplicación de pagos, se recibieron 433 solicitudes de las cuales se emitieron 384 dictámenes que se sometieron al Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos del Instituto. De las 49 solicitudes restantes por falta de elementos no se emitió dictamen, teniendo como principales causas las siguientes:

DICTÁMENES EMITIDOS



Fuente: Oficina del Abogado General

En 2014 las solicitudes se incrementaron en más del 200 por ciento en comparación con las 141 solicitudes recibidas durante 2013.

Requerimientos de autoridades civiles y administrativas

En 2014 se atendieron 318 requerimientos de autoridades civiles y administrativas, derechos de petición y solicitudes de información de diversas instituciones.



Fuente: Oficina del Abogado General

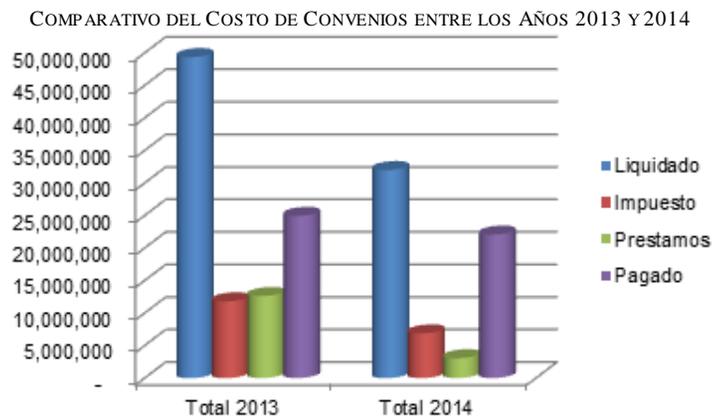
11.2. Asuntos Laborales

Convenios de Liquidación

Los convenios de terminación de relación laboral sumaron 98 al cierre de año, que en comparación con 2013 representa una disminución en los siguientes rubros:

- Convenios realizados: 32.88 por ciento.
- Importe bruto pagado: 35.20 por ciento.
- Retenciones del ISR: 41.81 por ciento.
- Recuperación de préstamos: 75.81 por ciento.
- Importes netos pagados: 11.52 por ciento.

La recuperación derivada de las retenciones que se realizan a empleados del Instituto que fueron liquidados por concepto de préstamos institucionales, fue de tres millones 51 mil 331 pesos, lo que representó una disminución del 75.81 por ciento en comparación con 2013.

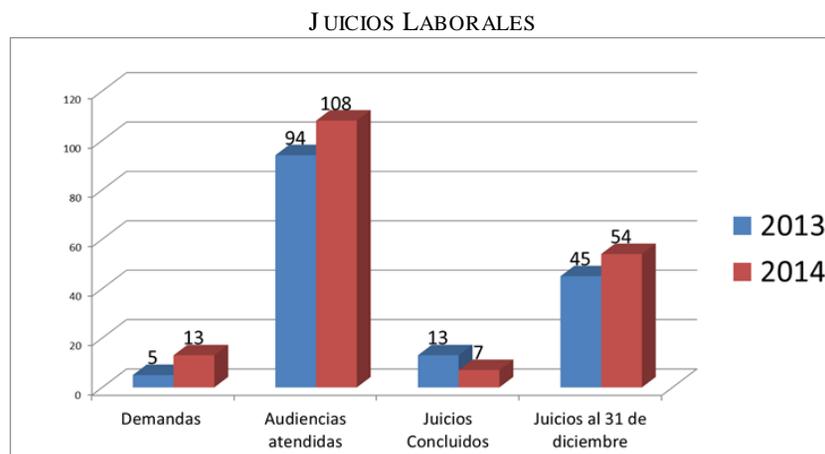


Fuente: Oficina del Abogado General

Asuntos Laborales

Por primera vez se elaboró el proyecto del Reglamento Interior de Trabajo del Instituto, así como el proyecto del Manual de Seguridad e Higiene y su Reglamento.

En el rubro de demandas laborales en 2014 ingresaron trece nuevas demandas, de las cuales nueve son en contra del Instituto y cuatro en calidad de tercero interesado, por lo que se dio inicio al procedimiento ordinario del juicio laboral ante la autoridad competente. En total se atendieron 108 audiencias ante tribunales federales y locales de Trabajo, concluyendo siete juicios: cuatro mediante laudo y tres con convenio dentro de juicio. Conforme con lo anterior al cierre de 2014, **se reportó la existencia de 54 juicios laborales en proceso, existiendo un incremento de 9 juicios laborales respecto a 2013**, los cuales se ventilan ante tribunales laborales federales y locales.



Fuente: Oficina del Abogado General

También fueron efectuadas 28 investigaciones laborales de las cuales se derivaron ocho amonestaciones, 11 suspensiones sin goce de salario, siete rescisiones de Contrato Individual de Trabajo y dos renunciaciones. De éstas, únicamente siete fueron impugnadas ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, que en comparación con 2013 representó un **incremento de 37 por ciento en sanciones**.



Fuente: Oficina del Abogado General

Por otra parte se dio atención a 16 requerimientos de pensiones alimenticias e informes solicitados por diversos juzgados familiares del Distrito Federal e interior de la República; así como a tres requerimientos de los tribunales laborales en todo el país y a la formalización de 10 convenios de terminación de la relación laboral por jubilación, en términos del Reglamento de Pensiones, Jubilación y Prima de Antigüedad vigente.

Asimismo, se dio asistencia a los beneficiarios de seis trabajadores que fallecieron en el transcurso del año por concepto de pago de marcha, en términos de la cláusula 66 del Contrato Colectivo de Trabajo.

11.3. Consultivo y Normativo

Al cierre de 2014 se revisaron y elaboraron 159 convenios y contratos. Por otra parte se otorgó asesoría a los Comités de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, así como el de Obras Públicas.

VÍNCULOS JURÍDICOS

Vínculos Jurídicos	Cantidades
Contratos de Servicios Diversos	69
Contratos de Adquisición	9
Contratos de Arrendamiento	29
Contratos de Obra Pública	4
Contratos Art. 1 LAASSP	2
Contratos de Mensajería Local	2
Contratos Financieros	6
Contratos de Crédito	1
Convenios Modificatorios a Servicios Diversos	9
Convenios Modificatorios a Adquisición	2
Convenios Modificatorios a Arrendamiento	1
Convenios Modificatorios a Obra Pública	2
Convenios de Afiliación	2
Convenios de Ratificación de Afiliación	2
Convenios de Colaboración	10
Convenios de Confidencialidad	7
Convenios AVI	1
Convenios Financieros	1
Total de instrumentos jurídicos	159

Fuente: Oficina del Abogado General

Por otra parte, a través de la Notaría número 35 del Distrito Federal se elaboraron y protocolizaron 33 instrumentos de poderes generales conferidos 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, así mismo se formalizaron 27 instrumentos de revocación de poderes y facultades conferida al personal que dejó de prestar sus servicios en 2014.

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

Con el propósito de dar cumplimiento a las nuevas disposiciones jurídicas derivadas de la reforma financiera 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. De igual manera, se realizaron consultas a la CNBV, con el fin de retroalimentar sobre la normatividad aplicable al Instituto, como consecuencia de dicha reforma.

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.

Cabe destacar que en diciembre fue aprobado por el pleno de la Cámara de Diputados el proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley del Instituto el cual fue remitido a la Cámara de Senadores para su discusión y en su caso aprobación.

Las disposiciones jurídico-normativas-administrativas publicada en el Diario Oficial de la Federación se dieron de alta en la Intranet a efecto de mantener actualizada la Normateca del Instituto.

12. Gobierno Corporativo

12.1. Órgano de Gobierno

A lo largo de 2014 el Consejo Directivo del Instituto FONACOT sesionó en cinco ocasiones con carácter ordinario, los días 21 de febrero, 25 de abril, 22 de julio, 24 de octubre y 05 de diciembre, así como una sesión con carácter extraordinario el día 17 de septiembre, y tomó cuatro resoluciones los días 9 de junio, 16 de julio, 15 de agosto y 6 de noviembre.

12.2. Comités de Apoyo

Los cinco Comités de Apoyo constituidos para auxiliar al Consejo Directivo y al Director General del Instituto en la toma de decisiones están integrados por servidores públicos del INFONACOT, representantes de dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, por profesionistas independientes y especialistas en la materia propia de cada Comité y son:

Comité de Operaciones

Tiene por objeto opinar y proponer al Consejo sobre las políticas generales o lineamientos relativos a tasas de interés, plazos, garantías, estrategias operativas, y programas tendientes a promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y

garantizar su acceso a créditos para la adquisición de bienes y pago de servicios. Para ello, revisa y analiza políticas generales o lineamientos relativos a tasas de interés, plazos y nuevos productos; apertura o cierre de direcciones regionales, estatales, de plaza, sucursales, agencias u oficinas, así como otras unidades administrativas y afiliación de centros de trabajo. Durante 2014, celebró cinco sesiones ordinarias, tres extraordinarias y una resolución en el mes de noviembre.

Comité de Crédito

Su objeto es coadyuvar al Consejo para establecer las bases para la autorización y ejercicio del crédito, así como aprobar las relativas a la autorización de castigos y quebrantos; sesionó cinco ocasiones de forma ordinaria, una sesión extraordinaria en mayo y emitió una resolución.

Comité de Auditoría, Control y Vigilancia

Este comité constituye la instancia responsable de vigilar que el Sistema de Control Interno del Instituto cumpla cabalmente sus objetivos, conforme a las normas que en la materia emita la Comisión, y la Secretaría de la Función Pública, adicionalmente será propósito del Comité supervisar que la información financiera y contable del Instituto, se formule de conformidad con los lineamientos y disposiciones normativas, así como con las normas de información financiera que le son aplicables y se presenten en tiempo y forma a las instituciones que corresponda en los términos de las disposiciones vigentes. También es responsable de apoyar en la identificación de oportunidades de eficiencia y eficacia operativa, procurando en todo momento la independencia y suficiencia de los servicios de auditores externos. En resumen este Comité tiene la función primordial de servir de apoyo al Consejo Directivo en sus cometidos de vigilancia del buen funcionamiento del Instituto. En el año, se convocó a cuatro sesiones ordinarias y cinco extraordinarias.

Comité de Administración Integral de Riesgos

El objetivo del Comité de Administración Integral de Riesgos, es identificar y administrar los riesgos cuantificables a que se encuentra expuesto el Instituto y, vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos previamente establecidos y definir los límites globales de exposición al riesgo. Celebró cinco sesiones ordinarias, dos extraordinarias y emitió una resolución.

Comité de Recursos Humanos

El objeto, opinar sobre los temas inherentes al factores, tales como: estructura orgánica, relaciones laborales, política salarial, compensaciones y demás prestaciones económicas, formación, desarrollo y administración del personal del Instituto. Realizó una sesión ordinaria en el mes de febrero.

13. Indicadores

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

Principales Indicadores de Desempeño

INDICADORES DE RIESGOS DEL INSTITUTO FONACOT 2014

Indicadores	Cálculo o Descripción	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
MOR (Índice de Morosidad)	Cartera Vencida / Cartera Total	2.8%	2.3%	3.0%	4.7%	5.2%	3.8%	3.5%	3.8%	2.5%	2.6%	2.6%	2.7%
IMORA (Índice de Morosidad Ajustada)	(Cartera Vencida + Castigos 12 meses) / (Cartera Total + Castigos 12 meses)						13.7%	13.7%	13.2%	13.3%	13.1%	13.2%	13.5%
PE (Pérdida Esperada)	PISev	7.7%	8.2%	9.1%	9.4%	9.8%	9.0%	9.5%	9.8%	8.1%	8.6%	8.0%	8.7%
ICOR (Índice de Cobertura)	Estimación Reservas Preventivas / Cartera Vencida	108.3%	159.3%	141.9%	140.5%	96.1%	95.0%	102.3%	102.9%	96.6%	102.2%	98.9%	100.3%
ROE (Rentabilidad sobre capital)	Utilidad Neta / Capital Contable	1.5%	7.4%	10.8%	12.4%	15.3%	18.8%	22.8%	23.9%	27.2%	28.6%	30.4%	32.1%
ROA (Rentabilidad sobre activos)	Utilidad Neta / Activos Totales	0.9%	4.3%	6.4%	7.3%	9.1%	11.3%	13.9%	14.5%	13.8%	14.5%	13.7%	14.7%
	Utilidad Neta / Ingresos	27.6%	48.8%	45.9%	42.6%	42.7%	44.2%	45.4%	42.7%	43.9%	41.4%	40.7%	39.1%
Roll Rate (0 a 1)	Trabajadores que pierden el empleo de un mes a otro	1.0%	1.4%	1.4%	1.3%	1.3%	1.2%	1.4%	1.3%	1.3%	1.3%	1.2%	1.1%
Activos Altamente Líquidos (mdp)	Cartera sujeta a burzatisar de manera inmediata	318	725	782	655	833	1,074	829	913	2,926	3,012	3,530	3,642
No. Líneas disponibles quirografarias		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Monto de líneas disponibles quirografarias (mdp)		6,850	6,850	6,850	6,850	6,850	6,850	6,850	6,850	10,500	10,500	11,700	11,700
No. Líneas disponibles estructuradas		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Monto de líneas disponibles estructuradas (mdp)		3,174	3,612	3,938	4,174	4,511	4,826	5,108	5,372	6,700	6,700	4,000	4,000
Índice de Recuperación	Total pagado / Cuotas totales exigibles	92.1%	90.9%	90.7%	90.4%	90.9%	91.5%	91.4%	91.9%	89.1%	89.7%	90.8%	89.6%
Severidad a 12 meses	Proporción de saldo no recuperado en 12 meses	39.1%	48.2%	45.6%	46.6%	47.0%	33.8%	39.9%	39.2%	40.3%	39.7%	32.9%	39.9%
Índice de Castigos	Saldo Castigado/Saldo Total	1.6%	0.5%	0.3%	0.6%	0.5%	2.4%	1.1%	0.7%	2.4%	1.0%	1.1%	1.0%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Indicadores del Programa de Trabajo 2014-2018

Indicadores	2014	
	Meta	Avance
Objetivo 1		
Importe de créditos ejercidos (mdp)	12,000	11,221
Número de créditos ejercidos	2,332,604	1,725,468
Objetivo 2		
Número de centros de trabajo acreditados	5,000	7,919
Número de nuevos trabajadores con crédito	316,276	255,489
Objetivo 3		
Recuperación vía centros de trabajo (%)	90.5	91.1
Objetivo 4		
Ingresos netos de intermediación (%)	35.2	34.8
Objetivo 5		
Capacitación del personal (%)	25.0	86.1

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Nuevos Indicadores de Cobranza

INDICADORES DE RIESGO OPERATIVO EN MATERIA DE COBRANZA

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	Resultados 2014			
				Nov	Oct	Sept	Ago
Cobranza	Atraso consecutivo	CT's con UN atraso en pago y Estatus = 1 Activo	60 casos	61	60	21	13
		CT's con DOS atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	15 casos	12	10	11	6
		CT's con TRES atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	5 casos	4	3	0	2
		CT's con CUATRO ó más atrasos consecutivos y Estatus = 1 Activo	5 casos	3	0	1	1
		CT's con UNO ó más atrasos consecutivos y Estatus <> 1 Activo	450 casos	1532	1356	1185	1472
	Transición Promedio a la baja	Porcentaje de Transición a un estadio de menor pago	Máximo 5%	6.1%	5.8%	6.1%	6.2%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

INDICADORES DE RIESGO OPERATIVO EN MATERIA DE COBRANZA APARTADOS A Y B

Proceso	Punto Crítico de Control	Indicador	Niveles de Tolerancia	Resultados 2014			
				Nov	Oct	Sept	Ago
Cobranza Total Apartado A	Cobranza Pago 0% ¹	CT's que pagan 0%	Máx. 9%	11.2%	10.2%	9.7%	10.7%
	Cobranza menor al 90% ²	CT's que pagan entre 0% del 90%	Máx. 25%	25.4%	25.8%	26.9%	26.4%
	Cobranza 90 a 100% ³	CT's que pagan entre 90% y 100%	Min. 20%	20.0%	19.3%	19.8%	19.8%
	Cobranza pago 100% ⁴	CT's que pagan 100%	Min. 40%	36.7%	37.2%	37.6%	35.9%
	Cobranza más del 100% ⁵	CT's que pagan más del 100%	NA	6.6%	7.5%	6.0%	7.2%
Cobranza Total Apartado B	Cobranza Pago 0% ¹	CT's que pagan 0%	Máx. 4%	10.3%	10.7%	9.3%	6.2%
	Cobranza menor al 90% ²	CT's que pagan entre 0% del 90%	Máx. 20%	16.1%	16.4%	17.0%	18.2%
	Cobranza 90 a 100% ³	CT's que pagan entre 90% y 100%	Min. 43%	41.2%	40.4%	41.9%	43.3%
	Cobranza pago 100% ⁴	CT's que pagan 100%	Min. 25%	27.8%	27.2%	27.3%	26.5%
	Cobranza más del 100% ⁵	CT's que pagan más del 100%	NA	4.5%	5.3%	4.5%	5.6%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

14. Seguimiento a las Recomendaciones del Comisario de la SFP

“Impulsar con mayor dinamismo las estrategias de afiliación y fortalecer las acciones de promoción que permitan a los patrones cumplir la obligación consignada en la Ley Federal del Trabajo para afiliarse a sus centros de trabajo al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores”.

Los resultados de las estrategias de afiliación y acciones de promoción se muestran en los apartados: 3.1 Afiliación de patrones y 3.2.2 Actividades de Promoción; esta última incluye entre otras actividades la firma de convenios de colaboración así como las campañas en medios masivos de comunicación.

“Establecer las acciones específicas que permitan cumplir al cierre del ejercicio, con los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) que al primer semestre no alcanzaron el compromiso establecido”.

En el apartado 4.1 Situación Presupuestal de este informe, se presenta la matriz de indicadores para resultados al cierre del ejercicio, que muestra los resultados y alcances producto de las acciones realizadas en el segundo semestre.

“Analizar el costo-beneficio del Proyecto de Digitalización de Expedientes denominado “Crédito Seguro”, a un horizonte de corto y mediano plazo que considere los costos en los que se incurra para la adquisición y el mantenimiento del sistema, así como los beneficios operativos y de control que le reporte al organismo”.

El proyecto de Crédito Seguro, que incluye la digitalización de expedientes en línea, se encuentra en etapa de definición en coordinación con todas las áreas involucradas. Cabe mencionar que se trata de uno de los proyectos más relevantes del Instituto.

“Atender y solventar las observaciones determinadas por las distintas instancias de fiscalización y que al primer semestre de 2014 continúan en procesos de atención”.

Se ha dado puntual atención a las 13 observaciones derivadas de la visita de inspección 2014 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de las cuales cinco observaciones han sido declaradas solventadas en su totalidad; otras cinco permanecen en revisión, pendientes de respuesta por parte de la Comisión, y para las otras tres respuestas se continúa con la solventación para su presentación y evaluación en la siguiente visita de inspección del órgano regulador.

15. Anexos

15.1. Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Plan de Trabajo 2014-2018

A continuación se presentan los cinco objetivos que el Instituto estableció para el periodo 2014-2018, así como sus respectivas estrategias y líneas de acción.

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 eficientar 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 eficientar 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).

15.2. Número, Importe y Trabajadores que Ejercieron Crédito

ENERO-DICIEMBRE 2013 Vs. 2014

ENTIDAD FEDERATIVA	TRANSACCIONES DE CRÉDITO		Variación Porcentual	IMPORTE DE CRÉDITOS (millones de pesos)		Variación Porcentual	TRABAJADORES QUE EJERCEN CRÉDITO		Variación Porcentual
	2013	2014		2013	2014		2013	2014	
AGUASCALIENTES	71,339	64,140	-10.1%	\$249.09	\$269.81	8.3%	30,285	30,049	-0.8%
BAJA CALIFORNIA	169,413	125,309	-26.0%	\$812.51	\$902.28	11.0%	69,369	69,790	0.6%
BAJA CALIFORNIA SUR	49,459	32,204	-34.9%	\$203.36	\$176.45	-13.2%	15,936	12,640	-20.7%
CAMPECHE	16,435	13,138	-20.1%	\$139.40	\$122.81	-11.9%	9,499	9,139	-3.8%
CHIAPAS	15,527	14,591	-6.0%	\$89.15	\$97.26	9.1%	8,944	9,344	4.5%
CHIHUAHUA	85,563	73,085	-14.6%	\$439.73	\$498.06	13.3%	45,865	48,592	5.9%
COAHUILA	142,412	120,246	-15.6%	\$754.84	\$808.75	7.1%	69,469	68,708	-1.1%
COLIMA	29,363	23,793	-19.0%	\$122.99	\$132.38	7.6%	13,876	12,868	-7.3%
DISTRITO FEDERAL	170,515	125,116	-26.6%	\$1,309.76	\$1,360.06	3.8%	85,676	82,115	-4.2%
DURANGO	22,730	19,073	-16.1%	\$128.66	\$147.11	14.3%	13,691	13,915	1.6%
EDO. DE MÉXICO	108,002	79,486	-26.4%	\$752.72	\$720.80	-4.2%	54,598	50,948	-6.7%
GUANAJUATO	72,016	62,313	-13.5%	\$347.13	\$364.27	4.9%	38,568	37,694	-2.3%
GUERRERO	11,867	8,289	-30.2%	\$119.49	\$100.18	-16.2%	7,113	6,528	-8.2%
HIDALGO	12,575	10,245	-18.5%	\$69.51	\$79.07	13.7%	7,203	7,582	5.3%
JALISCO	92,007	85,192	-7.4%	\$490.30	\$544.90	11.1%	46,867	47,548	1.5%
MICHOACÁN	45,237	40,717	-10.0%	\$182.36	\$190.73	4.6%	19,705	18,549	-5.9%
MORELOS	18,161	16,735	-7.9%	\$96.85	\$115.96	19.7%	8,895	9,967	12.1%
NAYARIT	25,756	23,072	-10.4%	\$92.21	\$92.40	0.2%	10,990	10,446	-4.9%
NUEVO LEÓN	105,322	92,027	-12.6%	\$391.65	\$465.89	19.0%	38,751	39,577	2.1%
OAXACA	22,653	20,221	-10.7%	\$135.05	\$163.90	21.4%	12,242	13,169	7.6%
PUEBLA	43,374	28,965	-33.2%	\$231.75	\$256.81	10.8%	20,382	19,202	-5.8%
QUERÉTARO	53,536	48,380	-9.6%	\$237.74	\$262.72	10.5%	24,964	24,964	0.0%
QUINTANA ROO	45,952	36,761	-20.0%	\$282.32	\$277.02	-1.9%	21,637	20,592	-4.8%
SAN LUIS POTOSÍ	81,364	71,701	-11.9%	\$380.34	\$394.51	3.7%	37,018	34,984	-5.5%
SINALOA	131,154	114,562	-12.7%	\$374.08	\$399.11	6.7%	50,368	48,391	-3.9%
SONORA	192,686	137,890	-28.4%	\$758.19	\$803.84	6.0%	71,064	66,146	-6.9%
TABASCO	31,075	26,095	-16.0%	\$256.70	\$286.21	11.5%	18,021	17,872	-0.8%
TAMAULIPAS	92,333	77,546	-16.0%	\$431.09	\$454.70	5.5%	40,834	40,696	-0.3%
TLAXCALA	13,763	11,693	-15.0%	\$58.54	\$62.54	6.8%	7,395	6,990	-5.5%
VERACRUZ	57,840	48,457	-16.2%	\$254.17	\$295.80	16.4%	25,092	25,386	1.2%
YUCATÁN	58,874	52,427	-11.0%	\$251.61	\$274.16	9.0%	28,695	28,090	-2.1%
ZACATECAS	18,609	21,999	18.2%	\$79.96	\$100.13	25.2%	8,758	10,077	15.1%
TOTAL NACIONAL	2,106,912	1,725,468	-18.1%	\$10,523.24	\$11,220.62	6.6%	961,770	942,558	-2.0%

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Se incluyen 870 y 920 créditos GRP_SAP en la Entidad Federativa del Distrito Federal (Oficinas centrales) por un monto de 52.9 y 68.2 millones de pesos que corresponden a los años 2013 y 2014 respectivamente.

15.3. Créditos Ejercidos por Ingreso de los Trabajadores

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014

SALARIOS MÍNIMOS	TOTAL			
	CANTIDAD ^{1/}	PART. %	MP	PART. %
1	45,393	78%	\$165.6	74%
2	297,457		\$1,602.6	
3	281,473		\$1,808.0	
4	247,234		\$1,596.2	
5	197,655		\$1,281.3	
6	154,263		\$1,030.0	
7	117,046		\$751.3	
8	90,715	5%	\$627.8	6%
9	65,783	4%	\$446.9	4%
10	54,682	3%	\$410.1	4%
11	30,789	2%	\$213.4	2%
12	25,072	1%	\$183.3	2%
13	21,380	1%	\$157.3	1%
14	15,744	1%	\$122.8	1%
15	13,775	1%	\$108.3	1%
16 a 20	35,652	2%	\$318.9	3%
21 ó más	30,435	2%	\$328.5	3%
Subtotal	1,724,548	100%	\$11,152.4	100%
GRP-SAP	920		\$68.2	
	1,725,468		\$11,220.6	

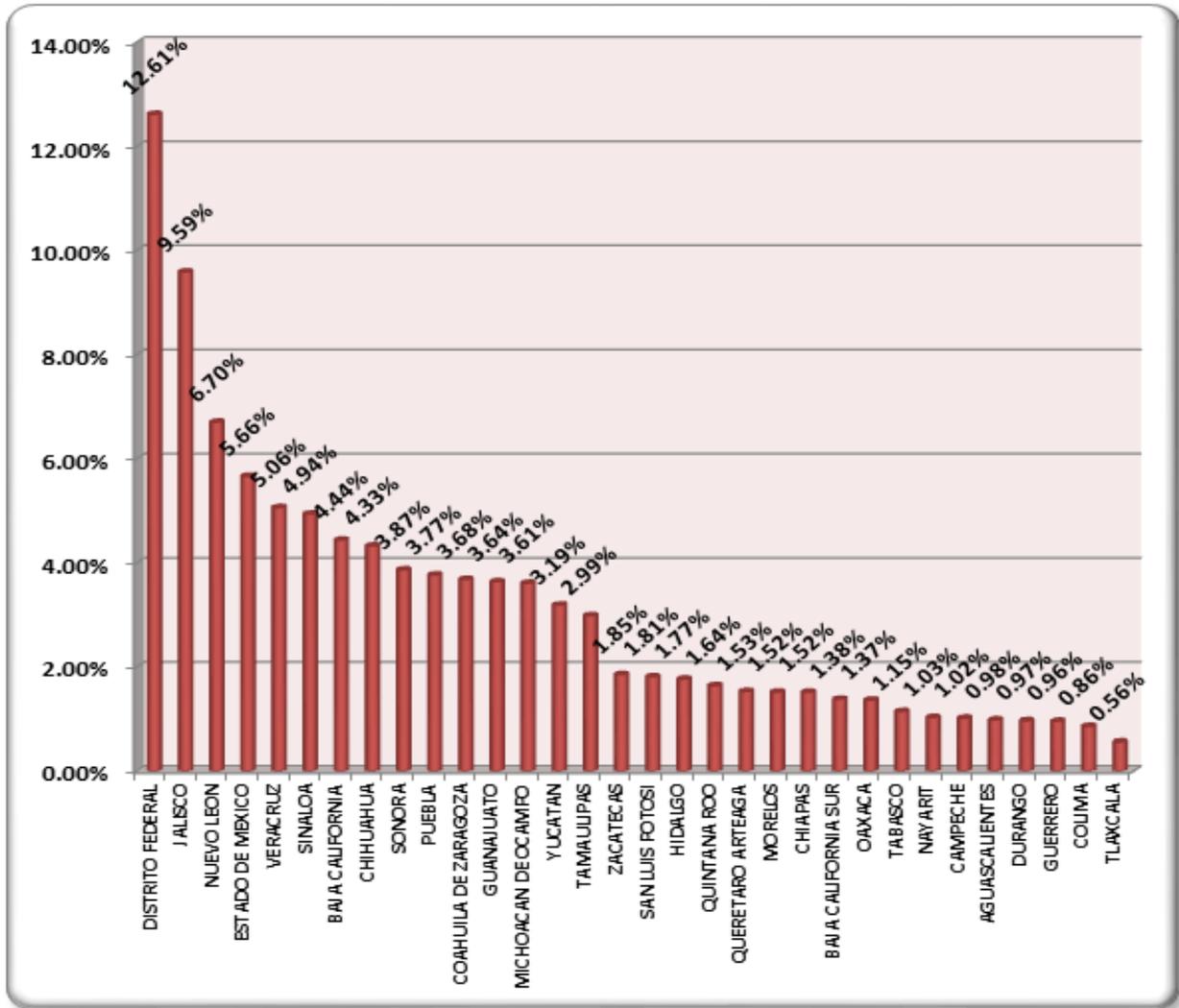
SMGV \$67.29 pesos diarios [Área geográfica 'A' vigente apartir de enero 2014]

^{1/} Se refiere a todas las transacciones de crédito.

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

15.4. Centros de Trabajo Afiliados por Micrositio

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014



Fuente: Subdirección General de Crédito

15.5. Centros de Trabajo Afiliados por Entidad Federativa

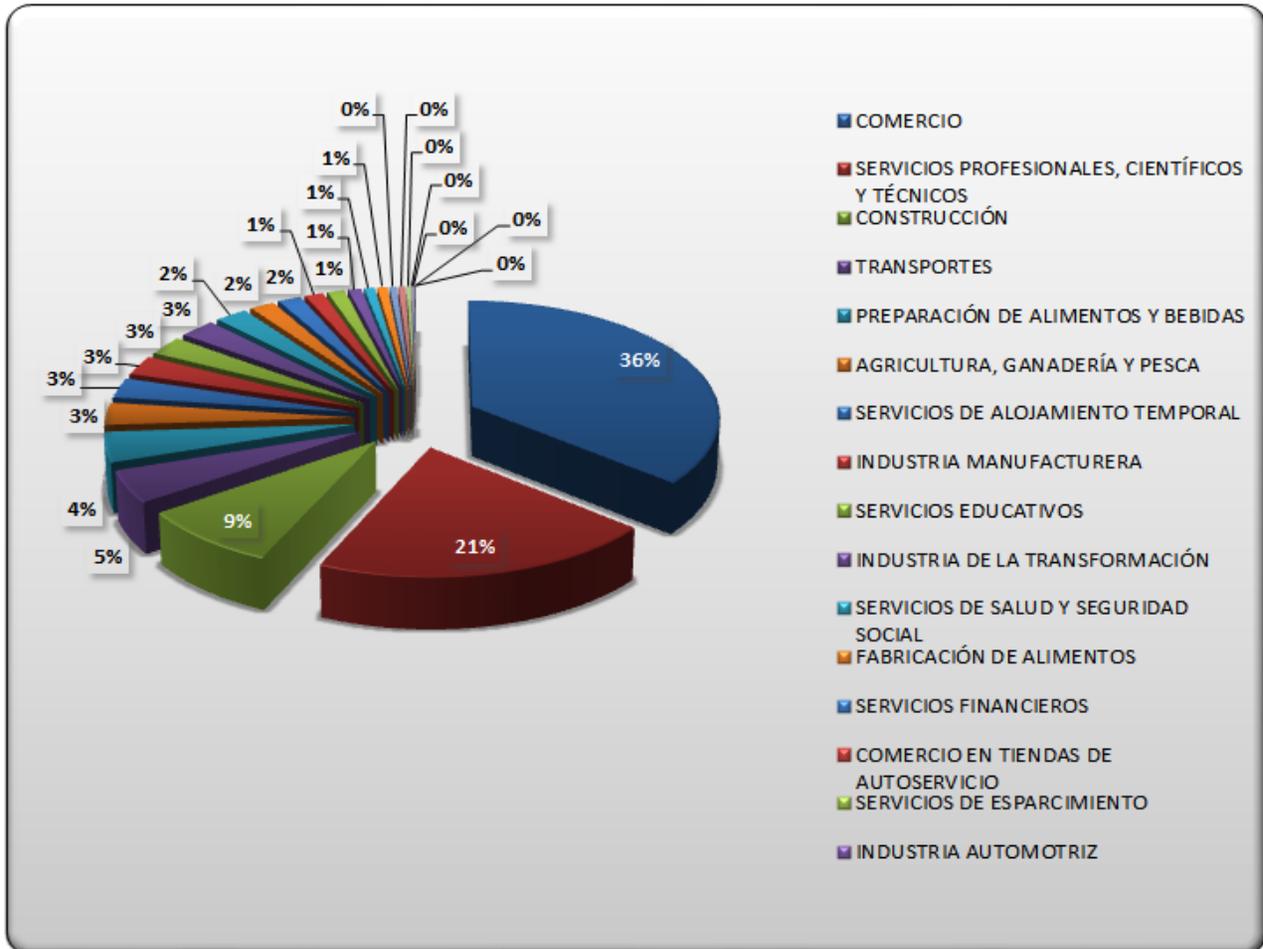
ENERO-DICIEMBRE 2013 Vs. 2014

ENTIDAD FEDERATIVA	CENTROS DE TRABAJO REGISTRADOS		Variación Porcentual
	2013	2014	
AGUASCALIENTES	2,541	2,963	16.6%
BAJA CALIFORNIA	9,084	11,009	21.2%
BAJA CALIFORNIA SUR	3,092	3,543	14.6%
CAMPECHE	2,276	2,655	16.7%
CHIAPAS	3,378	4,296	27.2%
CHIHUAHUA	8,050	9,800	21.7%
COAHUILA	7,926	9,106	14.9%
COLIMA	2,071	2,360	14.0%
DISTRITO FEDERAL	26,894	32,574	21.1%
DURANGO	2,629	2,949	12.2%
EDO. DE MÉXICO	13,345	16,042	20.2%
GUANAJUATO	7,927	9,567	20.7%
GUERRERO	2,143	2,711	26.5%
HIDALGO	3,869	4,435	14.6%
JALISCO	18,162	22,029	21.3%
MICHOACÁN	7,264	8,663	19.3%
MORELOS	3,421	3,960	15.8%
NAYARIT	2,198	2,624	19.4%
NUEVO LEÓN	12,654	14,907	17.8%
OAXACA	3,106	3,608	16.2%
PUEBLA	7,926	9,080	14.6%
QUERÉTARO	3,532	4,198	18.9%
QUINTANA ROO	3,784	4,768	26.0%
SAN LUIS POTOSÍ	4,370	5,386	23.2%
SINALOA	8,344	11,943	43.1%
SONORA	8,385	9,855	17.5%
TABASCO	2,884	3,497	21.3%
TAMAULIPAS	5,977	7,552	26.4%
TLAXCALA	1,231	1,481	20.3%
VERACRUZ	10,684	12,432	16.4%
YUCATÁN	7,730	8,615	11.4%
ZACATECAS	3,889	4,452	14.5%
TOTAL NACIONAL	210,766	253,060	20.1%

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

15.6. Centros de Trabajo Afiliados por Micrositio por Sector Económico

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014



Fuente: Subdirección General de Crédito

15.7. Organigrama del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

