



**ANUAL 2020**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN  
INSTITUCIONAL**

## Contenido

1. Introducción.....	2
2. Entorno Macroeconómico Institucional .....	2
3. Programa de Trabajo Institucional 2020-2024 .....	11
4. Colocación de Crédito.....	12
4.1 Canales de Atención.....	19
4.2 Actividades de Promoción y Difusión .....	25
5. Registro de Centros de Trabajo .....	30
6. Recuperación de Cartera .....	32
7. Eficiencia Operacional .....	36
8. Estructura Financiera.....	39
8.1 Situación Presupuestal.....	39
8.2 Financiamiento e Inversiones en Valores.....	46
8.3 Estados Financieros Consolidados a diciembre de 2020 y 2019. ....	51
9. Estructura Administrativa .....	57
9.1 Estructura Organizacional.....	57
9.2. Suministros e Infraestructura para la Operación .....	60
9.3 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios .....	63
9.4 Servicios Generales .....	66
10. Infraestructura Tecnológica .....	71
10.1 Habilitación del Sitio Principal y Secundario para los Sistemas Sustantivos .....	71
10.2 Servicio de Red Privada Virtual para Transmitir Datos de Alta Velocidad y Voz Digital a Nivel Nacional .....	73
10.3 Seguridad de la Información .....	73
10.4 Nuevos Desarrollos y Mejoras sobre la Continuidad Operativa.....	75
11. Efectividad Institucional .....	76
11.1 Sistema de Gestión de la Calidad .....	76
11.2 Auditoría, Control y Vigilancia .....	78
11.3 Contraloría Interna del Instituto .....	81
12. Seguimiento a Programas Institucionales.....	84
12.1 Programa de Trabajo de Control Interno.....	84
12.2 Programa Nacional de Combate a la Corrupción e Impunidad y de Mejora de la Gestión Pública (PNCCIMGP) 2019-2024. ....	84
13. Transparencia y Atención Ciudadana.....	86
14. Asuntos Jurídicos Institucionales .....	89
15. Administración Integral de Riesgo.....	99
16. Gobierno Corporativo.....	106
17. Seguimiento a las Recomendaciones del Comisario.....	106
18. ANEXOS .....	108

## 1. Introducción

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores presenta su Informe de Autoevaluación correspondiente al ejercicio 2020, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales (artículo 59 fracciones VIII, X y XI) y en su Reglamento (artículo 30 fracción VI).

A través del presente informe, el Instituto rinde cuentas de las actividades realizadas durante el periodo de enero a diciembre 2020, y presenta los resultados obtenidos en relación con las metas comprometidas en el Programa de Trabajo Institucional 2020-2024, a partir de las estrategias y líneas de acción que se ejecutaron durante 2020, así como la comparación con respecto a lo realizado en el mismo periodo del año anterior.

## 2. Entorno Macroeconómico Institucional

### Actividad económica

Al concluir el 2020, los indicadores oficiales y adelantados de actividad económica continúan registrando estancamiento interanual en todos sus componentes, producto fundamentalmente de los esfuerzos de mitigación contra la pandemia Covid-19. De acuerdo con la variación porcentual con respecto al mismo trimestre del año anterior como una referencia, el producto interno bruto registró un decremento anual de 4.6% en el cuarto trimestre. Las actividades terciarias, fuertemente impactadas por la pandemia, decrecieron en un 5.3%, en tanto que los sectores secundario y primario lo hicieron en 3.4% y 4.9%, respectivamente.

### Producto Interno Bruto Trimestral<sup>1</sup>

Variación porcentual respecto al mismo trimestre del año anterior

Denominación	2019				2020			
	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Producto interno bruto, a precios de mercado	0.4	0.2	-0.1	-0.7	-2.2	-18.7	-8.6	-4.6
Actividades primarias	1.8	0.0	1.8	-1.7	-2.8	-0.9	7.4	-4.9
Actividades secundarias	-1.4	-1.8	-1.6	-2.0	-3.2	-25.5	-8.8	-3.4
Actividades terciarias	1.1	1.1	0.5	0.0	-1.2	-16.3	-8.9	-5.3

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

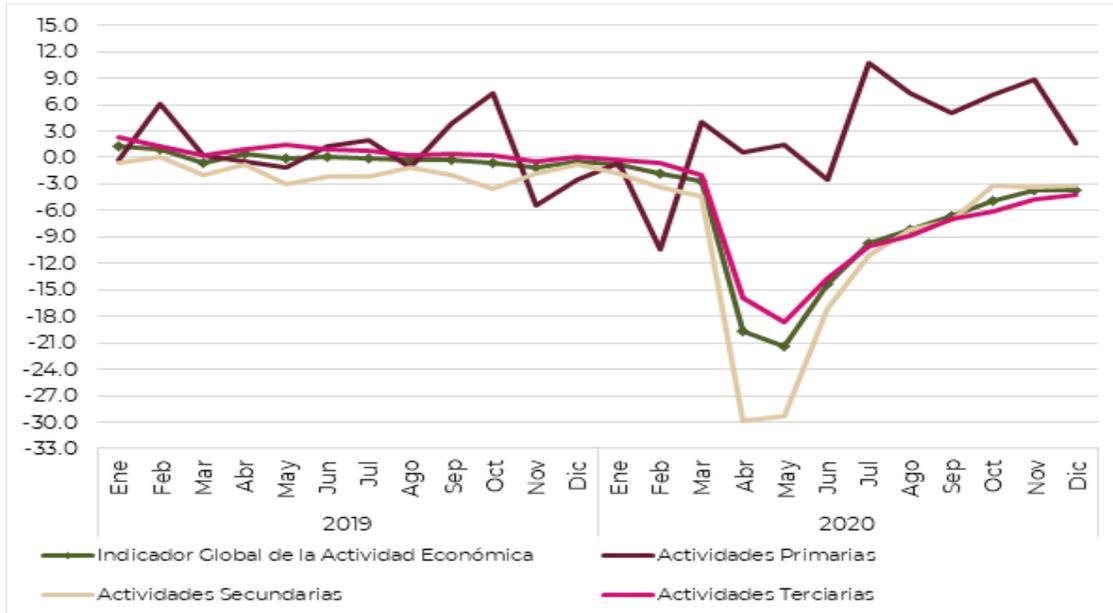
Por otra parte, en diciembre, el Indicador Global de Actividad Económica (IGAE) se contrajo un 3.7%. La tendencia en las caídas anuales, que suelen moderarse en el sector secundario (-3.2% en diciembre), se están replicando en el sector terciario (-4.3%). Sin embargo, el sector primario mostró una recuperación (1.6%).

<sup>1</sup> Series desestacionalizadas, estimación oportuna, IV trimestre 2020.



## Indicador Global de la Actividad Económica<sup>2</sup>

Variaciones mensuales



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

Adicionalmente, por el lado de la demanda global, las cifras disponibles al cuarto trimestre dan cuenta de una caída interanual de 4.5%, respecto al tercer trimestre cuya recuperación es del 3.3%. En términos anuales el consumo privado decreció 7.3% en tanto que la formación bruta de capital fijo disminuyó en 13.0%. El consumo del gobierno se recupera tanto anualmente como en el trimestre.

## Oferta y demanda global de bienes y servicios<sup>3</sup>

2020 Cuarto trimestre

Concepto	Variación % respecto al Trimestre Previo	Variación % respecto a igual Trimestre del año anterior
Producto Interno Bruto	3.3	-4.5
Importación de bienes y servicios	9.2	-7.3
<b>Oferta y Demanda</b>	<b>4.8</b>	<b>-5.2</b>
Consumo privado	5.3	-7.3
Consumo de gobierno	-0.2	1.7
Formación bruta de capital fijo	2.9	-13.0
Variación de existencias	-14.1	-5.0
Exportación de bienes y servicios	1.6	3.8

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

<sup>2</sup> Series Desestacionalizadas.

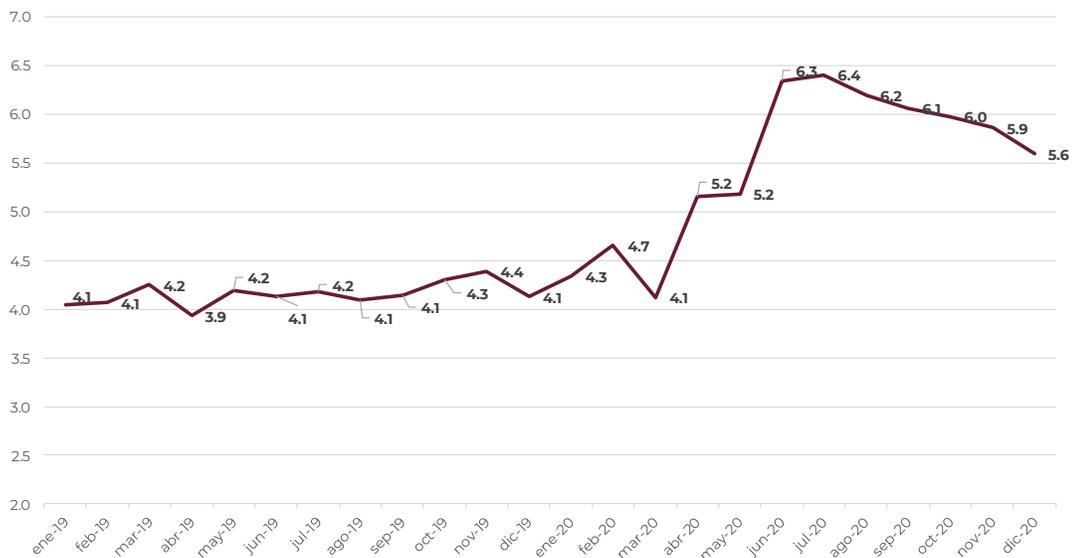
<sup>3</sup> Cifras Desestacionalizadas.



## Empleo

Luego del significativo impacto de la pandemia sobre la tasa de desocupación en el primer semestre, este indicador ha venido disminuyendo sin regresar, sin embargo, a los niveles de principios de año. La tasa de desocupación en las 36 principales ciudades pasó de 6.3% en junio a 5.6% en diciembre. La desocupación en mujeres fue de 5.1% en diciembre, mientras que en hombres fue de 5.7%. En términos anuales, la tasa de desocupación en diciembre de 2019 era de 4.1%, por lo que la recuperación a estos niveles está lejos de alcanzarse al cierre de año.

### Tasa de desocupación urbana agregada de 32 ciudades<sup>4</sup>



Fuente: Dirección de Planeación Financiera

Al cierre de 2020 el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) registró 19,773,732 personas trabajadoras afiliadas (16,995,708 trabajadoras y trabajadores permanentes), un decremento del 3.2%, comparado con el mismo periodo de 2019, como consecuencia de los efectos derivados de la emergencia sanitaria por la pandemia mundial del virus SARS Cov2 (COVID 19).

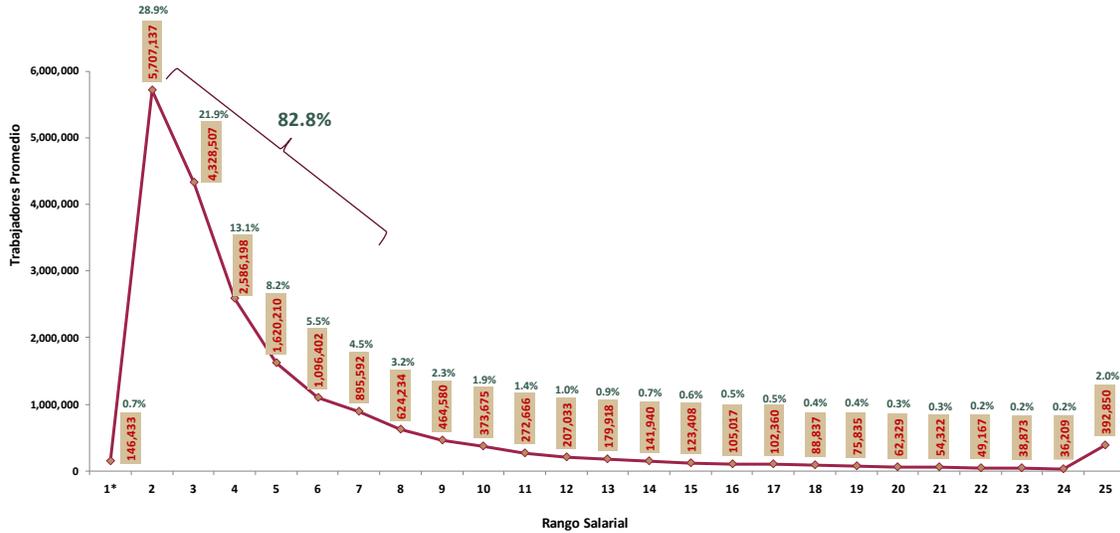
Los más de 19 millones de trabajadores inscritos en el IMSS, con base en el salario percibido, se distribuyen de la siguiente manera:

<sup>4</sup> Series desestacionalizadas.





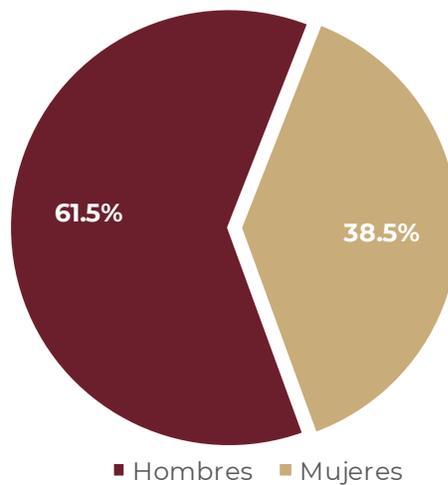
## Total de Trabajadores Registrados en el IMSS por Rango Salarial a Diciembre 2020



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

Al 31 de diciembre de 2020, del total de trabajadores que contaban con seguridad social IMSS, el 61.5% fueron hombres y el 38.5% mujeres; de ellos 16,995,708 se encuentran en posibilidad de acceder al crédito FONACOT, a partir de que su centro de trabajo se encuentra registrado en el Instituto.

## Trabajadores Registrados en el IMSS Participación por Género Diciembre 2020



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



## Crédito al Consumo

Al cierre del cuarto trimestre de 2020, el saldo de la cartera global de crédito al consumo decreció 7.6%, misma situación que se replicó en el saldo de la cartera crediticia del Instituto la cual decreció 6.6% en comparación con el cierre del igual periodo del 2019, afectada por las acciones instruidas por el Gobierno Federal, y acatadas por el Instituto como parte de las medidas sanitarias, debido a la pandemia causada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

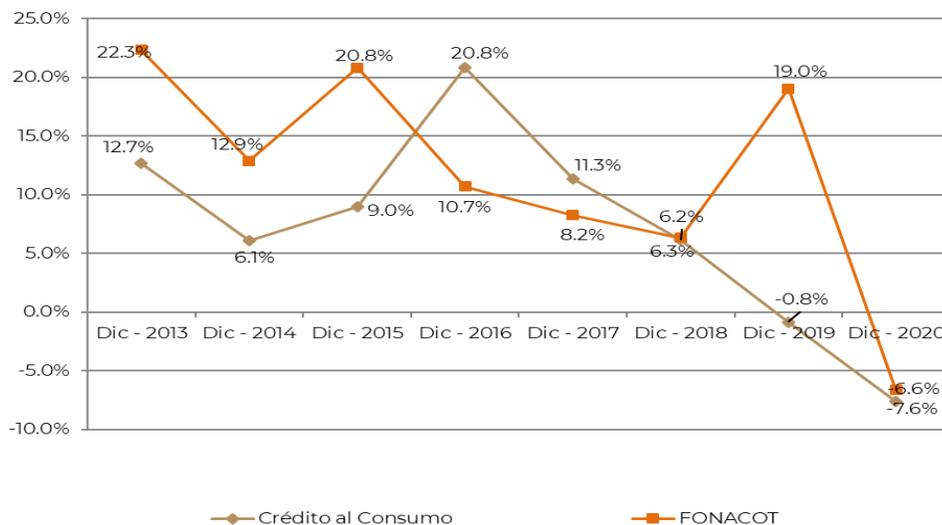
## Saldo de Cartera Global de Crédito al Consumo vs Saldo de Cartera de FONACOT

Millones de pesos

Año	Crédito al Consumo	Var. Anual %	FONACOT	Var. Anual %
dic-13	\$850,479.60	12.70%	\$12,106.80	22.30%
dic-14	\$902,490.90	6.10%	\$13,668.00	12.90%
dic-15	\$983,822.80	9.00%	\$16,513.60	20.80%
dic-16	\$1,188,926.50	20.80%	\$18,279.20	10.70%
dic-17	\$1,323,623.30	11.30%	\$19,785.80	8.20%
dic-18	\$1,405,033.60	6.20%	\$21,041.10	6.30%
dic-19	\$1,393,319.00	-0.80%	\$25,043.60	19.00%
dic-20	\$1,287,666.40	-7.60%	\$23,385.10	-6.60%

Fuente: Banco de México, Sistema de Información Económica, Financiamiento e información financiera de intermediarios financieros; Subdirección de Información Financiera del Instituto FONACOT.

## Variación de la Cartera de Crédito al Consumo y FONACOT

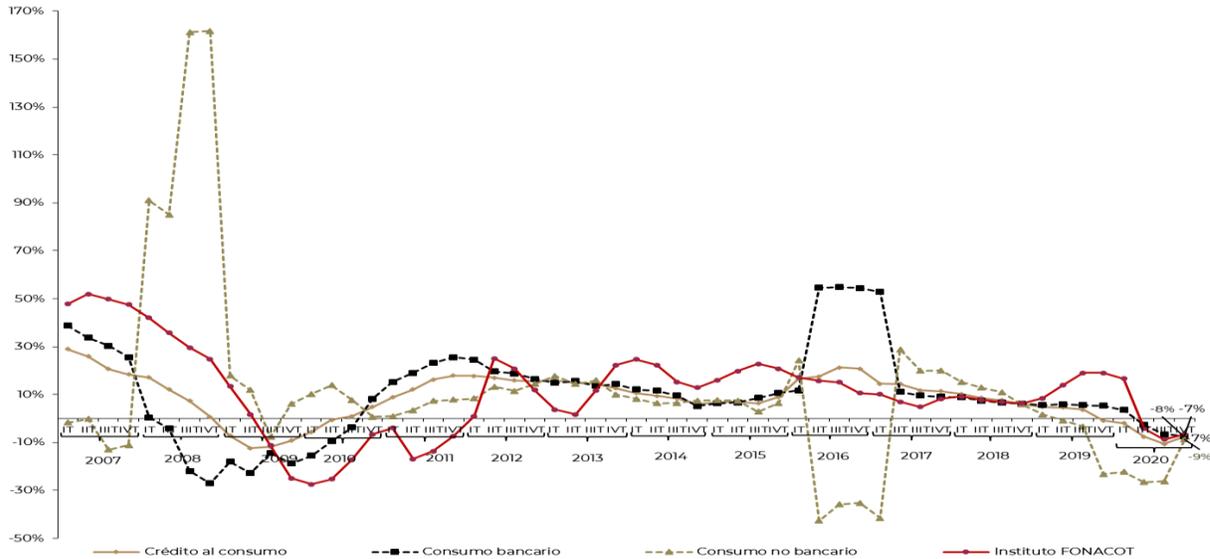


Fuente: Banco de México, Sistema de Información Económica, Financiamiento e información financiera de intermediarios financieros; Subdirección de Información Financiera del Instituto FONACOT.



A pesar de lo anterior, el decrecimiento en el saldo de la cartera crediticia del Instituto, es menor en comparación con el del consumo en la banca comercial, y el del consumo no bancario que tuvo un decrecimiento del 8.7%.

### Evolución Anual de Crecimiento de Mercado por Sector



Fuente: Dirección de Planeación Financiera

### Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito

Al cierre de diciembre 2020, con base en el Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se realizó un comparativo con otros oferentes de crédito en el que se puede observar que el Crédito En Efectivo y Mujer Efectivo tienen la tasa de interés más baja y el segundo Costo Anual Total (CAT) más bajo en relación con otras instituciones que ofrecen un crédito de nómina al mismo plazo. A partir de noviembre de 2020 se implementó una segunda baja de tasas en lo que va de la presente administración en el Crédito En Efectivo de un 13.0% en promedio, y se igualaron las tasas del producto Crédito Mujer Efectivo al Crédito En Efectivo, con excepción del plazo de 6 meses, a un nivel de descuento del 10.0%. La baja de tasas anterior se realiza en alineación a la acción 1.2.4., de la estrategia prioritaria 1.2 del objetivo prioritario 1, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024 de Instituto. A través del comparativo de CONDUSEF referido, se pueden evaluar las ventajas y desventajas de los principales competidores del Instituto con base en las tasas de interés, requisitos de contratación, plazo, seguros y fondos de protección, entre otros.

## Comparativo de Tasas de Interés para un Crédito de 17,039 Pesos a un Plazo de 24 Meses<sup>5</sup>

Producto	Institución	Tasa de interés	CAT
Nómina	Multiva	27.90%	31.80%
Efectivo	Fonacot	18.58%	33.00%
Efectivo	Mujer Fonacot	18.58%	33.00%
Nómina	Inbursa	32.48%	37.80%
Nómina	HSBC	32.20%	39.60%
Nómina	Imagina tu Crecimiento	32.00%	44.90%
Nómina	Acción Evolución	36.00%	53.80%
Nómina	Bancomer	43.75%	56.40%
Nómina	Scotiabank	45.99%	58.00%
Nómina	Santander	44.90%	58.20%
Nómina	Banorte	45.00%	59.20%
Nómina	Finmart	42.00%	60.00%
Nómina	Credeenz	36.00%	77.30%
Nómina	Multiplika México	72.00%	86.40%
Nómina	Más Nómina	60.00%	90.10%
Nómina	Inventa Créditos	42.00%	92.70%
Nómina	Global Lending	37.00%	93.30%
Nómina	KRTC Su Financiera	92.00%	151.40%

Fuente: Dirección de Gestión Comercial con información del simulador de créditos personales y de nómina de la CONDUSEF, a diciembre 2020

<sup>5</sup>Nota: Elaboración de la Dirección de Investigación de Mercados con información sobre créditos de nómina obtenida de la página de internet de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), enero 2021. El comparativo se realizó en el Simulador de Créditos Personales y de Nómina de la CONDUSEF, por un monto de 17,039 pesos a un plazo de 24 meses y un ingreso de 10,000 pesos. Únicamente se incluyen instituciones con el plazo consultado. El monto y plazo del cálculo se definen con base en el ticket y plazo promedio de la colocación del Instituto Fonacot de enero a diciembre 2020. El comparativo considera la tasa de interés máxima de cada institución.

## Comparativo de Tasas de Pago Total para un Crédito de 17,039 Pesos a un Plazo de 24 Meses<sup>6</sup>

Institución	Tasa de interés máxima	CAT	Seguro del crédito	Comisión por apertura	Antigüedad requerida	Ingresos mínimos requerido	Pago Total
Multiva	27.90%	31.80%	Vida	No Aplica	12 meses	\$5,000.00	\$23,286.82
Fonacot (Crédito En Efectivo)	18.58%	33.00%	Desempleo, vida e invalidez	2%	12 meses	\$3,696.60	\$24,673.71
Fonacot (Crédito Mujer Efectivo)	18.58%	33.00%	Desempleo, vida e invalidez	2%	12 meses	\$3,696.60	\$24,673.71
Inbursa	32.48%	37.80%	Desempleo	No Aplica	12 meses	\$2,000.00	\$24,511.53
HSBC	32.20%	39.60%	Vida e invalidez total y permanente	No Aplica	12 meses	\$3,000.00	\$24,633.51
Imagina tu crecimiento	32.00%	44.90%	No Aplica	\$522.00	No disponible	No disponible	\$24,809.69
Acción Evolución	36.00%	53.80%	Vida	\$212.04	6 meses	\$3,000.00	\$25,665.73
Bancomer	43.75%	56.40%	Vida y desempleo	No Aplica	3 meses	\$3,000.00	\$27,732.20
Scotiabank	45.99%	58.00%	Vida y desempleo	No Aplica	1 mes	\$3,000.00	\$28,232.25
Santander	44.90%	58.20%	Vida y desempleo	No Aplica	3 meses	\$3,000.00	\$28,595.79
Banorte	45.00%	59.20%	Vida y desempleo	\$406.00	3 meses	\$3,000.00	\$28,196.50
Credenz	36.00%	77.30%	No Aplica	No Aplica	2 meses	\$3,000.00	\$31,269.97
Multiplica México	72.00%	86.40%	No Aplica	\$406.00	12 meses	No disponible	\$36,218.17
Más Nómina	60.00%	90.10%	No Aplica	\$913.95	No disponible	No disponible	\$33,583.11
Inventa Créditos	42.00%	92.70%	No Aplica	No Aplica	No disponible	No disponible	\$33,734.04
Global lending	37.00%	93.30%	Vida y desempleo	\$845.15	No disponible	No requieren	\$33,069.29
KRTC Su Financiera	92.00%	151.40%	No aplica	\$411.64	No disponible	No disponible	\$41,862.31

Fuente: Dirección de Gestión Comercial, con información del Simulador de Créditos Personales y de Nómina de CONDUSEF y páginas de Internet oficiales de las distintas instituciones.

<sup>6</sup>Nota: Elaboración de la Dirección de Investigación de Mercados con información sobre créditos de nómina obtenida de la página de internet de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), enero 2021. El comparativo se realizó en el Simulador de Créditos Personales y de Nómina de la CONDUSEF, por un monto de 17,039 pesos a un plazo de 24 meses y un ingreso de 10,000 pesos. Únicamente se incluyen instituciones con el plazo consultado. El monto y plazo del cálculo se definen con base en el ticket y plazo promedio de la colocación del Instituto Fonacot de enero a diciembre 2020. El comparativo considera la tasa de interés máxima de cada institución.

### Matriz FODA

A partir de la matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), definida para la Institución en el anteproyecto de presupuesto del ejercicio, se identificaron las oportunidades y amenazas del entorno previsible, así como las fortalezas y debilidades institucionales generales, con objeto de visualizar los retos específicos y de esta manera vincular las acciones a seguir dentro del marco del cumplimiento al mandato de ley para el Instituto y el apego a la normatividad aplicable.

### Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
Facultad de descuento vía nómina.	El tamaño del mercado de la población objetivo ofrece suficientes oportunidades de crecimiento.
Aprobación inmediata del crédito, con procedimientos apegados a medidas prudentes y para evitar la suplantación de identidad.	La brecha de los centros de trabajo registrados en el Instituto con respecto a los afiliados al IMSS, aún es amplia.
Marco legal que impulsa la afiliación de los centros de trabajo.	El crédito a la nómina continúa ganando importancia relativa dentro de las modalidades que componen el crédito al consumo.
Sólida estructura financiera y como emisor de deuda en el mercado bursátil, validadas por agentes especializados externos.	Mayor uso de Internet y de dispositivos móviles en el país.
Adecuada diversificación de las fuentes de fondeo, lo que permite contar con opciones para flexibilizar su estrategia de financiamiento y obtener mejores condiciones financieras.	Los avances en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación pueden mejorar la eficiencia (bajando los costos e incrementando los beneficios en alcance, mejora y simplificación de gestiones y trámites).
Gobierno Corporativo consolidado.	
Sistema de control interno y administración integral de riesgos estructurado y formalizado.	
Debilidades	Amenazas
Saturación de la capacidad instalada e insuficiente personal operativo en algunas sucursales, para la atención a los trabajadores.	Desequilibrio en algunas variables económicas derivado de los ajustes a las nuevas políticas públicas propuestas por el Poder Ejecutivo y aprobadas por el Poder Legislativo.
Limitado número de sucursales en comparación con otras instituciones financieras o entidades que ofrecen crédito de nómina y/o personal.	Las presiones sobre el tipo de cambio podrían generar un alza en las tasas de interés.
Disminución del presupuesto autorizado y limitaciones normativas para su manejo, pese a la autosuficiencia presupuestaria.	La depreciación del tipo de cambio incrementa los costos en los bienes y servicios importados, lo que a su vez merma la capacidad de consumo de las familias.
Sobrerregulación para el desarrollo de sus funciones y operación crediticia.	Problemas de inseguridad en algunas entidades federativas.
Estructura orgánica de personal de confianza disminuida en niveles de dirección, supervisión operativa, así como de proceso de control centralizado y desarrollo de proyectos institucionales.	Los posibles ciberataques en instituciones financieras y aplicaciones de teléfonos inteligentes.

Fuente: Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación

Cabe mencionar que la matriz FODA anterior fue definida previo al 2020 para su inclusión en el anteproyecto de presupuesto correspondiente al ejercicio, periodo en el cual no se tenía identificada aún la ocurrencia de la emergencia sanitaria.

### **3. Programa de Trabajo Institucional 2020-2024**

El Programa de Trabajo Institucional (PTI) 2020-2024 del Instituto FONACOT, fue aprobado el 24 de septiembre de 2020 por el H. Consejo Directivo del Instituto, se alinea al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, dentro de los Ejes 2 y 3 referentes a la política social y economía respectivamente, así mismo se alinea con el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, en específico al objetivo prioritario número 3, referente a “Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores”, y a través de la estrategia prioritaria “3.2.- Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias.”.

El PTI 2020-2024 del Instituto, establece los objetivos, estrategias y metas, alineados al Plan Nacional de Desarrollo y al Programa Sectorial, bajo una correcta asignación y utilización de los recursos presupuestarios, en aporte al cumplimiento de la política pública laboral y como la referencia directa para la ejecución de los mecanismos de actuación en materia de otorgamiento de crédito para las personas trabajadoras formales, con una perspectiva incluyente para mejorar su calidad de vida y sus familias. Para ello, en el programa de trabajo se plantean 5 objetivos prioritarios, bajo un enfoque de Banca Social que elimina las barreras de acceso al crédito y fomenta su otorgamiento en las mejores condiciones, con lo cual se permita el acceso a millones de trabajadoras y trabajadores a condiciones crediticias más justas, equitativas y libres de discriminación, a partir de las cuales puedan alcanzar su desarrollo integral y el de sus familias. Para ello los objetivos referidos delinean:

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

La especificación de las estrategias prioritarias y acciones puntuales derivadas de los objetivos anteriores se especifican en el Anexo 1 del presente informe.

Derivado de lo anterior, en el presenta Informe de Autoevaluación de 2020 se hace referencia e identifican las acciones alineadas o como resultado de las actividades realizadas por las unidades administrativas del Instituto, conforme a lo establecido en las estrategias prioritarias y acciones puntuales definidas en el PTI 2020-2024, a pesar de que su aprobación se realizó en el último cuatrimestre del ejercicio, en el mes de septiembre.

Adicionalmente se muestra a continuación, el avance de cumplimiento de los cinco indicadores establecidos en el programa, al 31 de diciembre de 2020.

### Resultados de los Indicadores del Programa de Trabajo Institucional al 31 de Diciembre de 2020

Indicador	Unidad de medida	Meta Anual 2020	Real Ene - Dic 2020	Avance %
1. Trabajadores con crédito, en el periodo	Trabajadores	960,989	959,363	99.8%
2. Importe de los Créditos Ejercidos, en el periodo	Millones de pesos	\$17,574.5	\$17,783.5	101.2%
3. Número de nuevos trabajadores con crédito, en el periodo	Trabajadores	274,843	285,171	103.8%
4. Número de trámites de crédito por medios electrónicos, en el periodo	Trámites	N/A	1,911	-
5. Número de trabajadoras con crédito, en el periodo	Trabajadores	N/A	376,701	-

Fuentes de información: Resumen diario de colocación de crédito.

#### 4. Colocación de Crédito

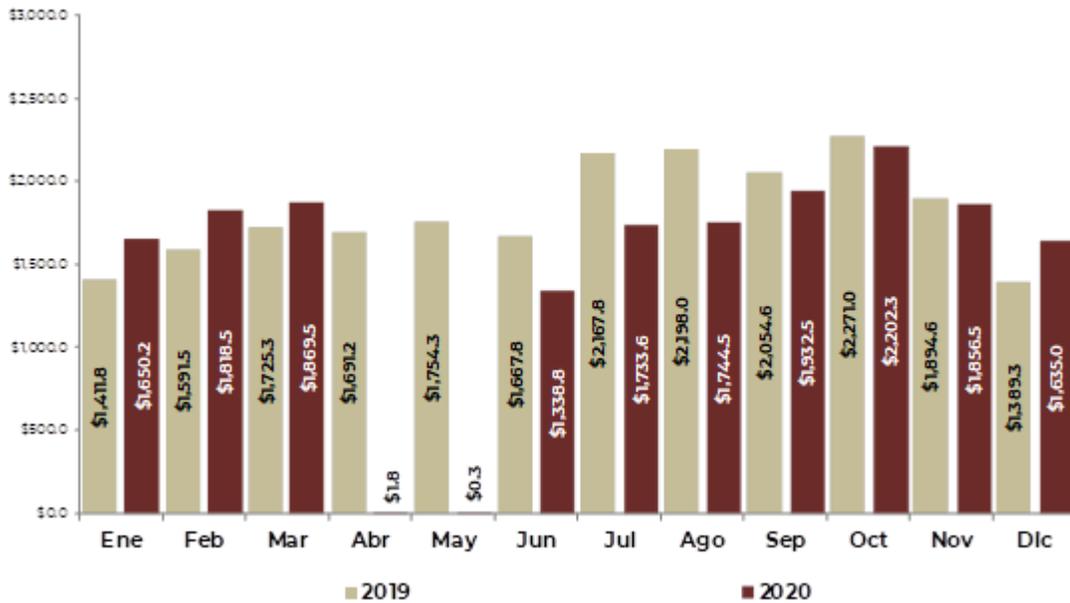
Al cierre del ejercicio 2020, como resultado de las acciones y estrategias del Instituto, se colocaron 17,784 mdp entre 959,363 personas trabajadoras, en beneficio de 3,549,643 personas, incluyendo a las personas trabajadoras y sus familias. Con relación a la meta anual de colocación de 17,574 mdp, se registró un cumplimiento del 101.2%.

Cabe mencionar, que derivado de las acciones instruidas por el Gobierno Federal y acatadas por el Instituto, debido a la epidemia declarada por el virus SARS-COV2, se restringieron las operaciones en sucursales durante abril y mayo 2020.



## Colocación de Crédito al 31 de diciembre 2020-2019

Millones de pesos



Fuente: Subdirección General de Crédito / Dirección de Planeación y Evaluación

También derivado de la epidemia por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) en México, y del establecimiento de medidas preventivas que propiciaron la suspensión o reducción de algunas actividades que afectaron la actividad económica en México, el Instituto con el fin de favorecer el desarrollo social y las condiciones de vida de las trabajadoras y los trabajadores y de sus familias, puso en marcha la activación del programa especial denominado “Crédito Apoyo Diez Mil”, que estuvo vigente desde junio 2020, hasta lograr la colocación de 300,000 créditos en las mejores condiciones del mercado, meta que fue lograda en noviembre 2020.

Adicionalmente, en septiembre 2020 se implementó un nuevo canal para otorgar crédito mediante la “Plataforma Crédito Apoyo Diez Mil en Línea”, con la cual se apoyó a la colocación del Crédito Apoyo Diez Mil, en donde las y los trabajadores originaron su solicitud de crédito sin la necesidad de acudir a las sucursales. A través de este nuevo canal se logró colocar 1,911 créditos por 19 mdp al cierre del 2020.

Cabe agregar que, en abril 2020 el Instituto creó también el Plan de Alivio para apoyar a las y los trabajadores que, por circunstancias derivadas de la emergencia sanitaria, no pudieran cubrir sus mensualidades durante abril, mayo, junio y julio, difiriendo al final del plazo del crédito el saldo que no hubiera podido ser cubierto en su totalidad, sin trámites o cargos adicionales, y sin afectación en su historial crediticio. Cabe mencionar que, con este Plan se benefició a 571,048 personas con un diferimiento por 938.5 mdp.

No obstante lo anterior, en relación con la colocación por zona, la región Norte presentó el mayor monto colocado en el periodo, seguido de la región Centro. Destaca también la colocación de créditos a través de la Plataforma Crédito Apoyo Diez Mil en Línea.

### Resultado de la Colocación por Zona Regional

Millones de pesos

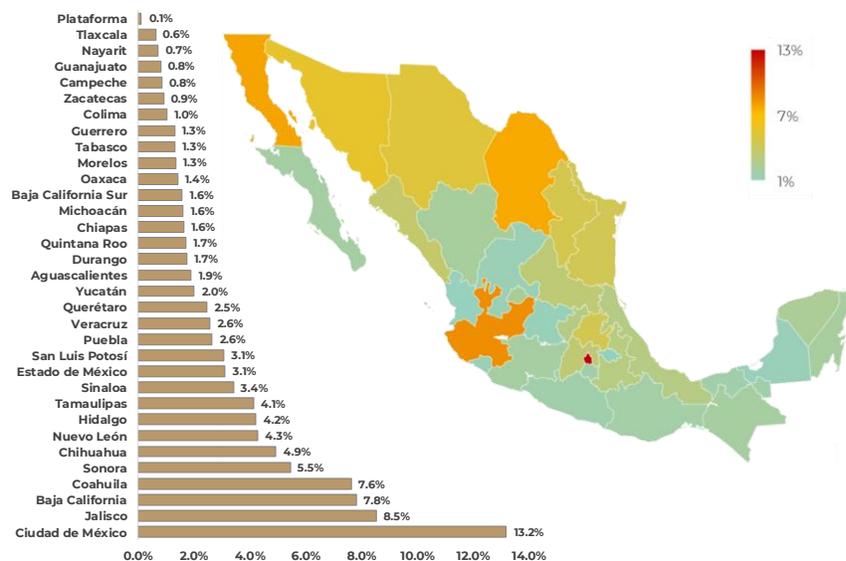
Región	2019	2020	Variación %
	Monto Colocado (mdp)	Monto Colocado (mdp)	
<b>NORTE</b>	\$9,252	\$7,287	-21.2%
<b>CENTRO</b>	\$5,103	\$4,477	-12.3%
<b>OCCIDENTE</b>	\$4,109	\$3,378	-17.8%
<b>SURESTE</b>	\$3,353	\$2,622	-21.8%
<b>CS WEB*</b>	N/A	\$19	N/A
<b>Total</b>	<b>\$21,817</b>	<b>\$17,784</b>	<b>-18.5%</b>

\*Plataforma Crédito Apoyo Diez Mil en Línea, no se encuentra reportado por región por lo que se informa como un rubro específico.

En relación con la colocación de créditos por entidad federativa, la Ciudad de México es la más representativa con un 13.2% del total del monto colocado por créditos, seguida del Estado de México (8.5%), Baja California (7.8%), Coahuila de Zaragoza (7.6%) y Sonora (5.5%).

La diversificación de la colocación de créditos por entidad federativa no presenta riesgo de concentración geográfica, siendo la CDMX la más representativa, con un índice Herfindahl de 556.65 puntos, que representa un nivel bajo de concentración del mercado.

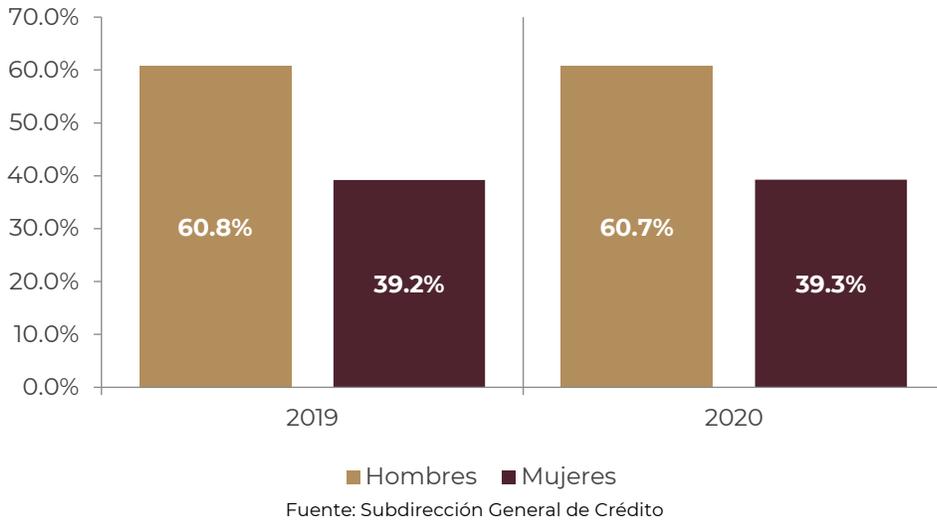
### Participación en la Colocación de Créditos por Entidad Federativa



Fuente: Subdirección General de Crédito

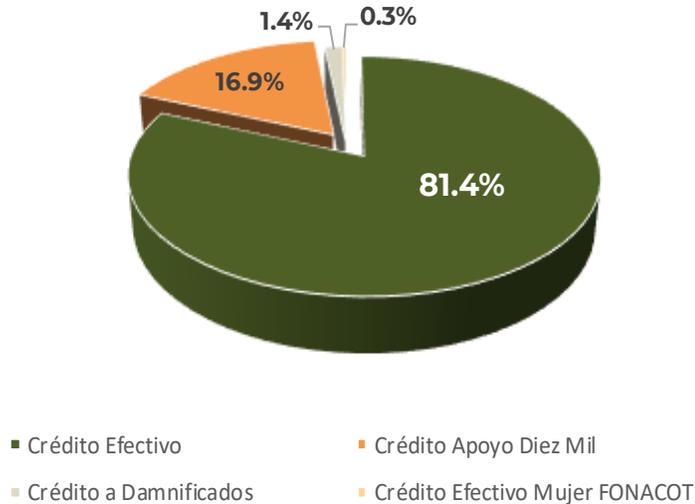
Por lo que se refiere al número de mujeres trabajadoras con crédito FONACOT, al cierre del 2020 se registraron 376,701 trabajadoras, lo que representó el 39.3% de la población total de personas acreditadas, que es un ligero incremento respecto a lo registrado en 2019.

### Porcentaje de Hombres y Mujeres con Crédito FONACOT



### Medios de Disposición

Por lo que se refiere a la distribución por tipo de crédito, en 2020 el 81.4% del monto colocado se realizó con Crédito Efectivo; 16.9% con crédito Apoyo Diez Mil, 1.4% con Crédito a Damnificados y 0.3% con Crédito Efectivo Mujer FONACOT.



Fuente: Dirección de Investigación de Mercados/Dirección de Planeación y Evaluación

Cabe destacar que, a partir de octubre de 2020, los productos Viajemos Todos por México y Activación de Centros de Trabajo, se dieron de baja derivado del análisis realizado y mediante el cual se identificó su baja operación para la colocación, lo cual contó con la aprobación del H. Consejo Directivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores bajo el acuerdo CD E ME 53-240920.

#### **a) Crédito Apoyo Diez Mil**

Tal como se estableció previamente, derivado de la pandemia por el COVID-19, el Instituto con el fin de apoyar a la economía de trabajadoras y trabajadores, y de sus familias, puso en marcha el programa de Crédito Apoyo Diez Mil aprobado por el Consejo Directivo en mayo de 2020. Para lo cual, se dispusieron de 3 mil mdp, para otorgar 300 mil créditos, por 10 mil pesos cada uno a 33 meses, con un periodo de gracia de tres meses, y una tasa de interés del 10.88%, así como un CAT del 10.12%.

Al cierre del 2020, la colocación de este producto cerró en 300,001 créditos por 3,000.0 mdp, alcanzando la meta de créditos, los cuales representaron el 28.7% del total de créditos colocados.

#### **b) Crédito a Damnificados**

Durante 2020, se colocaron 12,044 Créditos a Damnificados por 253.5 mdp, una disminución del 67.0% y 64.3%, respectivamente, comparado con igual periodo de 2019.

Es importante mencionar que, este producto se activa cuando se publican las Declaratorias de Emergencia y de Desastre Natural en el Diario Oficial de la Federación (DOF). En Declaratorias de Emergencia, el producto queda activo hasta que se da aviso de término en el DOF, dura entre 20 y 30 días; en Declaratorias de Desastre Natural, el producto queda activo tres meses.

Durante 2020 se emitieron 59 declaratorias (26 de emergencia, 20 de desastre natural y 13 de emergencia que se convirtieron en desastre natural).

Los estados beneficiados bajo este tipo de crédito, fueron Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Coahuila, Colima, Durango, Guerrero, Jalisco, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán y Zacatecas con 517 municipios con declaratoria.

#### **c) Crédito Efectivo Mujer FONACOT**

A diciembre 2020, se colocaron 53.0 mdp entre 3,247 trabajadoras formales del país, 98.7% menos, tanto en importe colocado como en número, comparado con el mismo periodo de 2019.

Dicho producto dejó de ser competitivo, debido a la baja de tasas del crédito efectivo aplicada a partir de agosto de 2019.

Por otra parte, la asignación del nivel de descuento del crédito a la persona trabajadora se realizó con base en las políticas de otorgamiento de crédito establecidas en la normatividad vigente del Instituto, lo cual se alinea con la acción 1.2.2, de la estrategia prioritaria 1.2 del objetivo prioritario 1, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

### Participación por Nivel de Descuento Sobre del Crédito Contratado

Nivel de descuento	No. de créditos ejercidos	% de participación	Monto ejercido	% de participación
10%	121,798	11.7%	\$ 1,359.00	7.6%
15%	135,593	13.0%	\$ 2,256.58	12.7%
20%	<b>786,373</b>	<b>75.3%</b>	<b>\$ 14,169.25</b>	<b>79.7%</b>
Cancelados*	58		\$ 1.30	
<b>Total</b>	<b>1,043,706</b>		<b>\$ 17,783.53</b>	

Fuente: Subdirección de Relación con el Cliente

El Instituto actualizó los procedimientos específicos de originación de crédito, y se realizaron las pruebas relativas a consulta al buró de crédito, implementación de niveles de descuento, así como el cálculo de percepciones y deducciones de los usuarios.

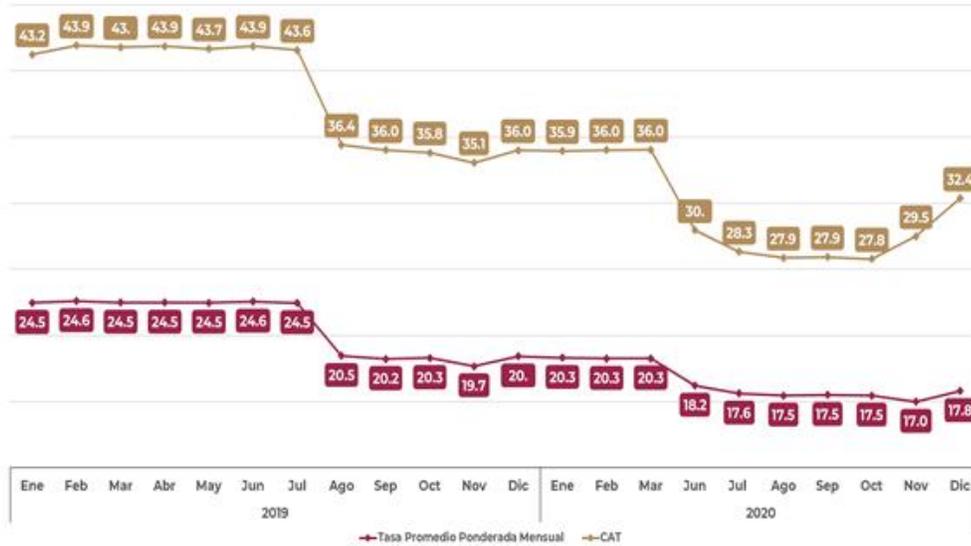
Además de lo anterior se actualizaron las reglas de negocio, con el fin de evitar el sobre endeudamiento de los usuarios, lo cual atiende a lo establecido en la acción 1.2.3. de la estrategia prioritaria 1.2 del objetivo prioritario 1, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

### Costo Anual Total (CAT) y Tasa Promedio Ponderada Mensual

Por otra parte, con la implementación del Crédito Apoyo Diez Mil, la tasa promedio ponderada mensual tuvo una disminución de 3.3 puntos porcentuales, de marzo a noviembre 2020. A partir de este último mes, el Instituto disminuyó las tasas de interés de los productos Crédito Efectivo y Crédito Efectivo Mujer FONACOT en un promedio del 13.0% , por lo que, al cierre de 2020 la tasa promedio ponderada mensual tuvo una reducción de 2.6 puntos porcentuales respecto al cierre del año anterior. En el caso del CAT, al cierre de 2020 registró un nivel de 3.7 puntos porcentuales menos que su nivel de 2019.



**CAT y Tasa Promedio Ponderada Mensual**  
Porcentaje



Fuente: Subdirección General de Crédito

Cabe mencionar que, el Instituto participó en la Semana Nacional de Educación Financiera 2020 organizada por la CONDUSEF, con su propio stand virtual, donde se mostró contenido audio visual educativo, y se le brindó acceso al público en general a otro tipo de material desde su página de educación financiera ([fonacot.gob.mx/educacion-financiera](http://fonacot.gob.mx/educacion-financiera)), como infografías y cuadernillos de trabajo con consejos financieros para promover el ahorro y el buen uso del crédito. Además, se impartieron asesorías o talleres de educación financiera basada en el material “El crédito, un aliado para cumplir tus objetivos” vía plataforma electrónica, con una duración promedio de entre 40 y 60 minutos.

Es importante señalar que, las asesorías tienen el objetivo principal de transmitir a las y los trabajadores y público en general información clave, de parámetros como la tasa de interés y el CAT, así como consejos sobre finanzas personales, destacando el ahorro y el crédito, para que puedan tomar mejores decisiones financieras, lo que atiende a su vez a lo establecido en el Programa de Trabajo Institucional 2020-2024, específicamente lo referente a su acción 1.2.4. de la Estrategia Prioritaria 1.2, referente al Objetivo Prioritario 1.

**Renovación de Créditos**

La renovación de créditos vigentes se promueve a partir de la experiencia positiva del otorgamiento y recuperación del crédito. Esta medida les permite a las personas trabajadoras liberar su capacidad de descuento mensual y solicitar nuevos créditos, o bien, disminuir el importe del pago mensual que tienen actualmente. Al cierre del ejercicio 2020 se realizaron 156,750 renovaciones, una disminución del 19.2%, comparado con igual periodo de 2019.





**Renovaciones de Créditos**  
Millones de pesos



Fuente: Subdirección General de Crédito

**4.1 Canales de Atención**

Durante 2020, el Instituto abrió un nuevo punto de atención en Los Cabos, Baja California Sur, lo cual no implicó erogación alguna para el Instituto, y con lo cual se alcanzó un total de 109 puntos de atención a nivel nacional distribuidos de la siguiente manera: 30 Direcciones Estatales y de Plaza, 61 representaciones y 18 módulos.

**Reubicación, Cambio de Imagen y Apertura de Sucursales**

Asimismo, en seguimiento al Programa de Apertura, Reubicación, Cierre y Cambio de Imagen de las Direcciones Comerciales Estatales, de Plaza y Representaciones del Instituto 2019 – 2020, en enero se concluyó con la reubicación de la representación Ecatepec mejorando las condiciones generales del lugar, y por lo tanto la atención para los usuarios que acuden a realizar su trámite de crédito. Lo anterior forma parte de la atención de la acción 4.1.4. correspondiente a la estrategia prioritaria 4.1 del objetivo prioritario 4, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

Cabe mencionar que, como ya se ha referido, derivado de las acciones instruidas por el Gobierno Federal y acatadas por el Instituto debido a la epidemia declarada por el virus SARS-COV2, a partir del 1 de junio se reactivó la atención al público en 77 de los 109 puntos de atención del Instituto a nivel nacional, dentro del marco del “Acuerdo por el que se

establecen los Lineamientos Técnicos Específicos para la Reapertura de las Actividades Económicas” publicados en el DOF el 29 de mayo 2020, mismo que implicó la reducción de jornadas laborales, horarios escalonados, apoyo al personal vulnerable y la implementación del protocolo sanitario, con la finalidad de disminuir el riesgo de contagio. Al cierre de diciembre de 2020, la atención al público se amplió a 100 de los 109 puntos de atención a nivel nacional, lo cual se alinea a la acción 4.1.4. de la estrategia prioritaria 4.1 del objetivo prioritario 4, del programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

### **Canales Digitales**

Con las mejoras en la aplicación “App FONACOT”, se implementaron las funcionalidades de consulta del histórico de créditos, preregistro de clientes nuevos, acceso directo al sistema de citas, a la consulta de información de interés y al simulador de crédito personal y de nómina de la CONDUSEF. Con ello, se logró que más de 50 mil usuarios utilicen los servicios móviles FONACOT.

### **Plataforma Crédito Diez Mil en Línea**

Como ya se ha mencionado, para llegar a más personas trabajadoras con créditos de manera no presencial, el 14 de septiembre de 2020 se lanzó la Plataforma Crédito Diez Mil en Línea con el producto crédito apoyo diez mil, para brindar acceso a financiamiento con mejores condiciones a las y los trabajadores afectados por la emergencia sanitaria derivada del virus SARS-CoV2 y cumplir con las nuevas estrategias, para otorgar crédito a través de medios digitales, buscando atender a las y los trabajadores de una manera más eficiente, ágil, remota y expedita tal como lo establecer la acción 4.1.2. de la estrategia prioritaria 4.1 del objetivo prioritario 4, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

Asimismo, a través de la invitación vía mensajes de texto (SMS) a clientes pre calificados, mediante la plataforma web, se logró otorgar 1,911 créditos, por un monto de 19.1 mdp, que representan el 0.64% del total de los créditos apoyo diez mil colocados.

### **Centro de Atención Telefónica**

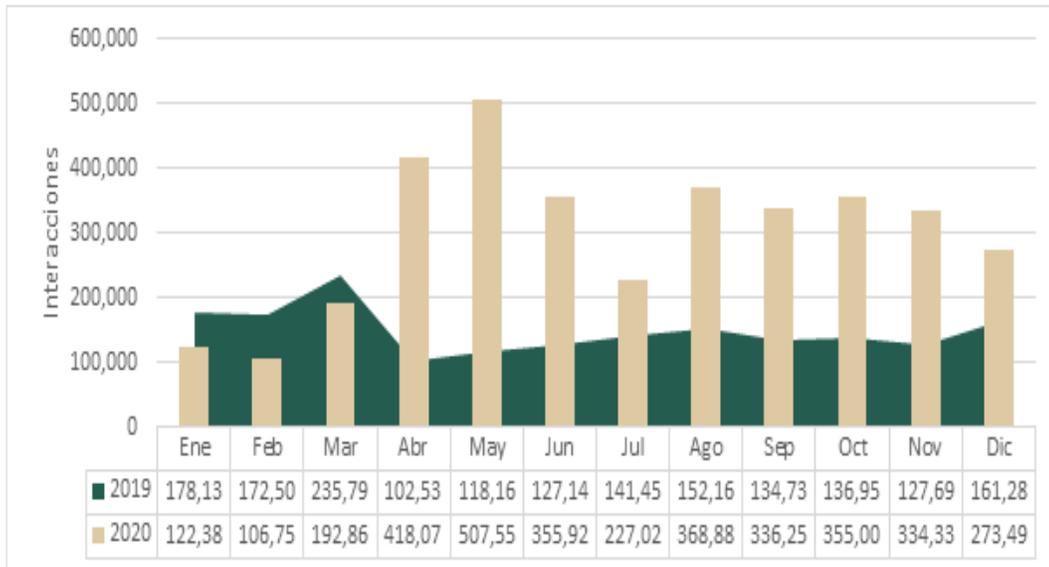
Durante 2020, el Instituto recibió 1,164,986 llamadas a través del Centro de Atención Telefónica, atendió 170,465 chats, respondió 79,346 correos electrónicos y registró 2,183,752 interacciones a través de la aplicación de mensajería instantánea para teléfonos móviles. Dicho servicio, registró una disminución del 30.2% comparado con el mismo periodo de 2019.

Derivado de la declaratoria como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID19), publicado en el Diario Oficial de Federación el 30 de marzo de 2020, los servicios de atención a las personas trabajadoras se canalizaron y brindaron a través de los medios en línea que dispone el Instituto mediante el Centro de Atención Telefónica, motivo por el cual, las llamadas al 800 366 2268 y las interacciones en la aplicación de mensajería instantánea para teléfonos móviles, incrementaron a partir de abril en 116.8%. Un factor adicional de crecimiento en la utilización de estos canales, se atribuye a la comunicación de lanzamiento del Plan de Alivio



realizada a finales de abril y al anuncio del programa Crédito Apoyo Diez Mil a mediados de mayo 2020, donde se mostró un crecimiento de 21.4%.

**Servicios de Entrada en el Centro de Atención Telefónica:  
Llamada, Chat, Aplicación de Mensajería Instantánea y  
Correo Electrónico  
2020 vs 2019**



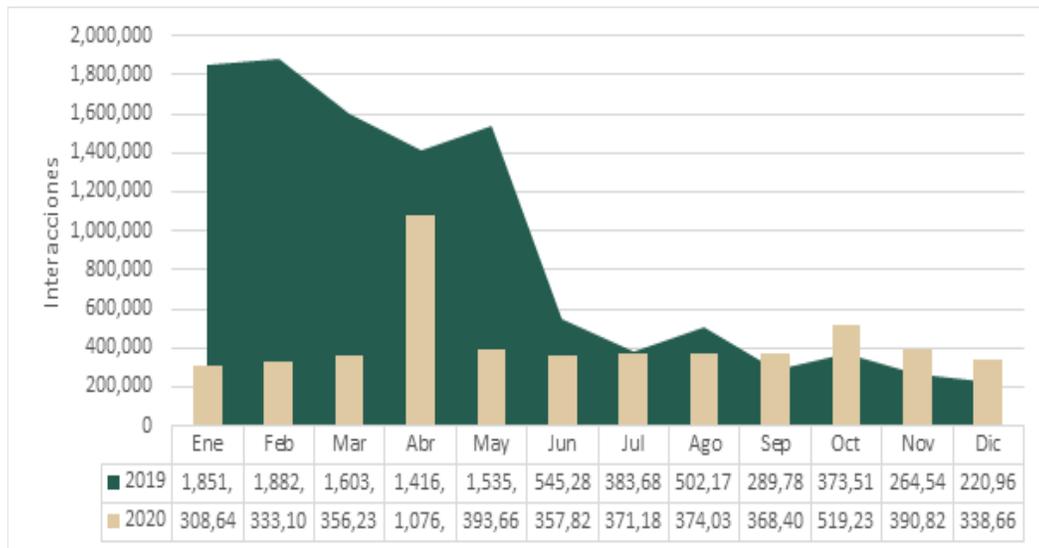
Fuente: Subdirección de Relación con el Cliente

Por lo que se refiere a los servicios de salida, el servicio de mensajes de texto (SMS) y mensajería instantánea a teléfonos celulares, correo electrónico masivo, llamadas con Robot, así como con asesor telefónico para el envío de avisos, llamadas para reprogramar y/o cancelar citas y cobranza administrativa, se realizó lo siguiente:

Durante 2020, se efectuaron 5,188,353 servicios de salida (*Outbound*) que proporciona el Centro de Atención Telefónica, una disminución del 47.7% comparado con el ejercicio 2019 (10,869,953 envíos). Cabe mencionar que, las mejoras en la supervisión de estos servicios, coadyuvó en la disminución de los costos de estos servicios en comparación con igual periodo de 2019, debido al enfoque específico de las campañas en donde se utiliza el envío de mensajes de texto (SMS) sólo a trabajadores y correos electrónicos para centros de trabajo. Esto ha permitido al Instituto reducir el gasto general en los servicios del Centro de Atención Telefónica, ya que en el 2020 en promedio se pagaron 7.7 mdp mensualmente, mientras que en 2019 se pagaron en promedio 9.5 mdp, es decir, una disminución de 18.9%, debido principalmente a la disminución de envíos de robot, correos electrónicos masivos y mejor distribución de horarios de atención.

También en 2020, se enviaron 1,839,954 de mensajes de texto (SMS) para campañas de promoción al crédito, para informar sobre el Plan de Alivio para la contingencia por COVID-19, para notificar cambios de horarios de las sucursales, solicitar reprogramaciones y/o cancelaciones de citas, notificar el estatus del semáforo de alerta sanitaria, entre otros. El servicio de mensajes de texto también se utilizó para el envío de códigos de ingreso a la aplicación App del Instituto, y sirvió de apoyo para el envío del código (NIP) del Crédito Apoyo Diez Mil en Línea.

**Servicios de Salida Centro de Atención Telefónica:  
Llamada, Robot, Mensajes de Texto, Mensajería Instantánea y  
Correo Electrónico  
2020 vs 2019**



**Originación de Crédito**

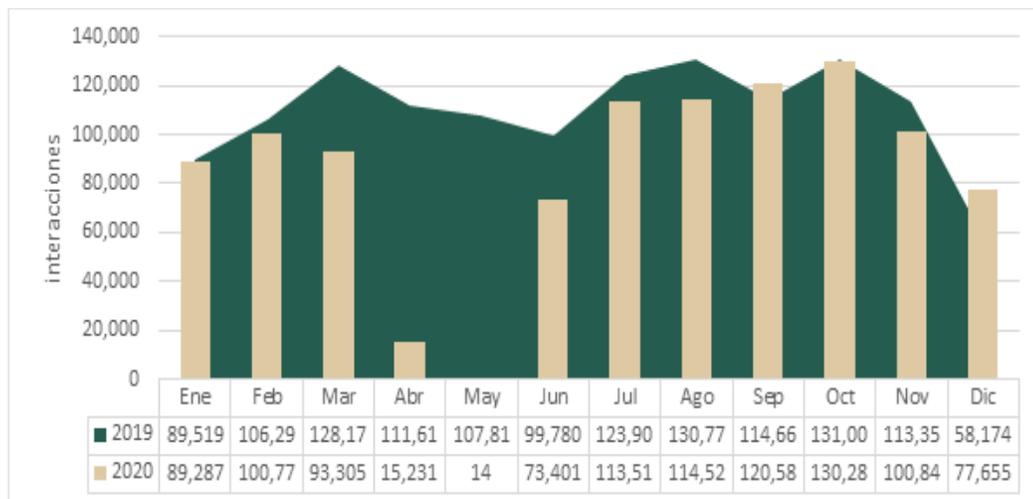
Durante 2020 se dio continuidad al otorgamiento de crédito a través del aplicativo crédito seguro, que consiste en el registro o validación de huellas dactilares de los usuarios, validación de la Clave Única de Registro de Población (CURP) ante el Registro Nacional de Población (RENAPO), firma y fotografía digital, la autenticación de la credencial de identificación del Instituto Nacional Electoral (INE) o del Pasaporte, validación del código QR impreso en los recibos de nómina (en caso de contenerlo) ante el Servicio de Administración Tributario (SAT), verificación del comprobante de domicilio por medio del reconocimiento óptico de caracteres (OCR); lo anterior con el objeto de erradicar la práctica de usurpación de identidad por parte de los usuarios, y con lo cual se consolida la ejecución de la acción 1.2.1. de la estrategia prioritaria 1.2, del objetivo prioritario 1, del programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

### **Proceso de Verificación de Referencias Personales de las Personas Trabajadoras**

En cumplimiento al artículo 13, fracción II, inciso c, numeral 5 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), uno de los servicios que se utilizan del Centro de Atención Telefónica, es en el proceso de originación de crédito, mediante la validación de las referencias personales proporcionadas por las personas trabajadoras durante la solicitud de su crédito.

En 2020 se recibieron 1,029,404 referencias personales, 21.7% menos que en 2019 (1,315,063), debido a las medidas aplicadas por la emergencia sanitaria por COVID-19.

### **Validación de Referencias Personales 2020 vs 2019**



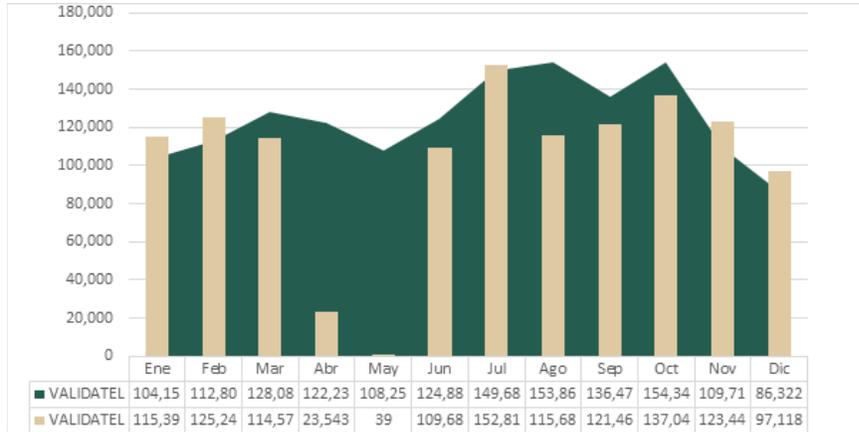
Fuente: Subdirección de Relación con el Cliente

### **Confirmación del Número Telefónico de las Personas Trabajadoras**

Como parte del proceso para el otorgamiento del crédito, también se realiza la validación del número telefónico de la persona trabajadora en tiempo real. En 2020 se recibieron 1,236,046 solicitudes, una reducción del 17.1% comparado con el ejercicio 2019 (1,490,834 solicitudes), debido también a la emergencia sanitaria declarada. Esta actividad valida si el número telefónico proporcionado por la persona trabajadora es correcto, y brinda mayor certeza al Instituto para contactarlas en las gestiones comerciales y en la recuperación del crédito, si fuera el caso.



### Confirmación del Número Telefónico de las Personas Trabajadoras 2020 vs 2019



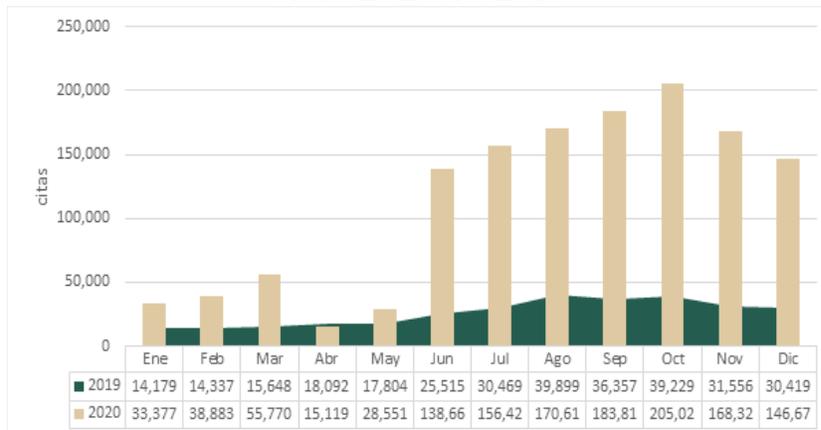
Fuente: Subdirección de Relación con el Cliente

### Sistema de Citas

A través de los servicios en línea que brinda el Instituto en su página de internet, las personas trabajadoras que son clientes registrados así como los clientes nuevos, pueden programar una cita para el trámite de un crédito en la sucursal de su preferencia.

Las citas durante el 2020 mostraron un incremento del 327.8% en comparación con el 2019, principalmente por el aumento de las mismas como una de las medidas adoptadas para acudir a la sucursal como requisito previo para ser atendido, parte de las medidas derivadas de la emergencia sanitaria, así como por el lanzamiento del Crédito Apoyo Diez mil en mayo. Las actividades anteriores se relacionan con la ejecución de la acción 2.1.1., de la Estrategia Prioritaria 2.1 del Objetivo Prioritario 2 y la acción 4.1.2. de la Estrategia Prioritaria 4.1. del Objetivo Prioritario 4, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

### Citas 2020 vs 2019



Fuente: Subdirección de relación con el Cliente

## **4.2 Actividades de Promoción y Difusión**

### **Eventos de Promoción**

Con el fin de difundir la afiliación de centros de trabajo y promocionar el crédito FONACOT, el Instituto participó en el evento de promoción “La Feria de Nayarit” del 6 al 14 de marzo 2020, donde se instaló un módulo para otorgar crédito y se colocaron 23 créditos por 337,341.59 pesos. Cabe mencionar que dicho evento estaba contemplado para llevarse a cabo durante todo el mes de marzo, sin embargo, se canceló anticipadamente debido a la pandemia derivada del virus COVID-19. Esta actividad de promoción, se relaciona con el cumplimiento de la acción 2.2.1., de la estrategia prioritaria 2.2 del objetivo prioritario 2, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

Asimismo, durante abril y mayo de 2020 se realizaron dos conferencias en línea a través de la plataforma de redes sociales de Concanaco Servytur, con el tema: “¿Cómo afiliarse al Instituto FONACOT a través del Micrositio?” el 29 de abril con un alcance de 2,300 reproducciones y 43 interacciones, y “¿Cómo usar el Portal Multibancos del Instituto FONACOT para enterar los recursos retenidos a los trabajadores con crédito?” el 6 mayo 2020 con 1,200 reproducciones y 35 interacciones, mediante las cuales se dio difusión a las herramientas digitales del Instituto para promover la afiliación de centros de trabajo y fomentar el pago vía electrónica. En estas conferencias se obtuvieron interacciones a manera de preguntas de la audiencia, a las cuales se les dio seguimiento para su respuesta.

Otro de los eventos de manera virtual, fue “La Semana Nacional de Educación Financiera 2020” organizada por la CONDUSEF, llevada a cabo del 4 al 18 de noviembre de 2020. El objetivo fue buscar y atraer el interés en temas relacionados a la cultura financiera, para lo cual se contó con conferencistas expertos en educación financiera, y se abordaron los temas *¿cómo usar una tarjeta de crédito?, ¿cómo invertir?, ¿cómo evitar el sobre endeudamiento?, ¿cómo fomentar el ahorro?*, entre otros.

Además, en apoyo a las y los trabajadores formales del país, el Instituto promovió como tema principal la cultura financiera y el buen manejo de las finanzas personales, por lo que participó a través de un stand virtual y recibió 194 visitas, lo que representó un alcance de 582 personas durante los días del evento. La difusión de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), se realizó en la plataforma del Instituto, redes sociales, invitación vía correo electrónico a centros de trabajo, así como a diferentes Cámaras y Asociaciones Empresariales. En el marco del evento se realizaron talleres para niños, jóvenes y adultos por medio de plataformas electrónicas, dentro de las ligas compartidas en el stand digital, teniendo un alcance de 27 personas. Asimismo, el Director General del Instituto fue invitado por la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) a participar en la videoconferencia “El papel del estado en la provisión de financiamiento” la cual fue impartida vía plataforma electrónica en vivo, con un alcance de 200 asistentes y 166 interacciones. Actividades las anteriores, que fortalecen el cumplimiento de la acción 1.2.4. de la Estrategia Prioritaria 1.2. del Objetivo Prioritario 1, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

## Eventos de Difusión

Con la finalidad de impulsar las metas de colocación de crédito del Instituto, durante 2020 se desarrollaron 16 campañas de promoción, a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el Instituto: impresos y digitales, así como en colaboración con otras instituciones, en alineación a la acción 1.1.2. de la estrategia prioritaria 1.1 del objetivo prioritario 1, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

### Campañas de Difusión por Evento 2020

Lanzamientos	Permanentes	Colaboración	Contingencia
Plan de Alivio	Crédito En Efectivo	Colaboración con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	Jornada Sana Distancia
Crédito Apoyo Diez Mil	Crédito Mujer Efectivo	Educación Financiera	
App FONACOT	Crédito a Damnificados		
Buen Fin	Anti Coyotaje		
Baja de tasas	Citas		
FONACOT tu respaldo en efectivo	Afiliación de Centros de Trabajo		
Cambio de número			

Fuente: Dirección de Mercadotecnia

### Campañas Crédito Apoyo Diez Mil, Buen Fin y Baja de Tasas 2020

La difusión de las campañas más importantes que tuvo el Instituto en las Cámaras Empresariales en el 2020 fueron:

#### Crédito Apoyo Diez Mil

- La Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO SERVYTUR),
- La Cámara Nacional de Fabricantes de Envases Metálicos (CANAFEM)
- La Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica (CANIFARMA)
- La Cámara Nacional de la Industria de Conservas Alimenticias (CANAINCA)
- El Consejo Nacional de la Industria Maquiladora y Manufacturera de Exportación (INDEX).

#### Buen Fin

El objetivo de la campaña, fue anunciar a las y los trabajadores la nueva baja en sus tasas de interés en los productos Crédito Efectivo y Crédito Efectivo Mujer FONACOT.

La promoción del Buen Fin se difundió en las siguientes cámaras empresariales:

- La Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO SERVYTUR)
- La Asociación Nacional De Tiendas De Autoservicio Y Departamentales (ANTAD).

- La Cámara Nacional de Fabricantes de Envases Metálicos (CANAFEM).

Lo anterior se relaciona con la acción 2.1.1. de la estrategia prioritaria 2.1 del objetivo prioritario 2, del programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

### **Convenios de Colaboración**

Durante 2020, se reportaron 88 convenios de afiliación apartado B, de los cuales 79 son renovaciones y 9 de nueva afiliación, con el objetivo de fortalecer la relación con los centros de trabajo en las entidades estatales, municipios y dependencias de la Administración Pública Federal, mismos que se especifican en el Anexo 3 del presente informe, y que tienen por objeto promover los beneficios del crédito FONACOT y la obligatoriedad de la afiliación, y que se relacionan a su vez con la acción 2.1.4. de la estrategia prioritaria 2.1 del objetivo prioritario 2, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024 del Instituto FONACOT.

Cabe mencionar, que el Instituto solicitó a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) como dependencia coordinadora del sector, y en particular a la Unidad de Trabajo Digno, que en las visitas de inspección y vigilancia que realiza a nivel nacional a los centros de trabajo, se les invite a iniciar el proceso de afiliación ante el Instituto FONACOT. Asimismo, se coordinó con la Unidad citada, el envío de correos electrónicos masivos a los centros de trabajo identificados por el Instituto para llevar a cabo el cumplimiento de la obligación de afiliación. Adicionalmente, en el Programa Jóvenes Construyendo el Futuro de la propia STPS, se coordinaron acciones de difusión de los beneficios del Crédito FONACOT, a través de la plataforma de las empresas que participan en dicho programa, con lo cual se aporta actividad a la acción 2.1.2. de la estrategia prioritaria 2.1 del objetivo prioritario 2, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

De las publicaciones que se difundieron en redes sociales se tuvo un alcance para 132,736 personas, en el material digital en la plataforma para centros de trabajo de la STPS, en el mes 13 se tuvo un alcance para 131,676 centros de trabajo y un total de 72,340 mensajes leídos.

Las direcciones regionales, estatales y de plaza, realizan alianzas con los centros de trabajo para organizar los eventos de promoción del crédito FONACOT y afiliación de centros de trabajo, y se aprovechan las asambleas sindicales, para brindarles pláticas a los asesores sindicales, con lo cual se materializa parte de la acción 2.1.3. de la estrategia prioritaria 2.1 del objetivo prioritario 2, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024 del Instituto FONACOT.

### **Estrategia Institucional en Medios de Comunicación**

En el ejercicio 2020, se enfocaron los esfuerzos en fortalecer el nivel de conocimiento del Instituto entre las trabajadoras y los trabajadores de México, así como difundir al máximo los productos y beneficios de los mismos. Tomando en cuenta que dicho año fue atípico, derivado de la contingencia sanitaria por COVID-19 que ya ha sido referida, fue necesario reforzar la difusión de las actividades institucionales, con el objetivo de mantener al día a las

personas trabajadoras formales, de las novedades en los programas y acciones del Instituto, lo que atiende a las acciones 2.2.2 y 2.2.3 de la estrategia prioritaria 2.2 del Objetivo Prioritario 2, del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

### Difusión en Medios de Comunicación

	2019	2020	variación %
Boletines	14	34	142.9%
Entrevistas	43	23	-46.5%
Notas Generadas	1,026	700	-31.8%
Diseño	513	581	13.3%

Fuente: Dirección de Comunicación Institucional

Sumado a las acciones antes mencionadas, también se trabajó en una amplia difusión en redes sociales de los programas, productos y actividades que ofreció el Instituto a lo largo del año, muchos de ellos con motivo de la emergencia sanitaria. El objetivo fue apoyar a las personas trabajadoras sobre dudas y necesidades que fueron surgiendo derivado de las condiciones y medidas de atención por la pandemia. Además, se continuó con la estrategia de incrementar el nivel de conocimiento del Instituto y la interacción con las y los usuarios a través de una atención personalizada.

### Difusión Redes Sociales

Red social	Publicaciones	Nuevos seguidores	Personas alcanzadas con las publicaciones	Interacciones totales	Usuarios atendidos (promedio por día)
Facebook	909	46,406	15,523,434	791,118	460
Twitter	459	4,497	3,257,100	40,654	8
Instagram	516	2,085	43,804	5,241	3
Youtube	26	8,887	6,541,256	1,236,895	1
<b>TOTAL</b>	1,910	61,875	25,365,594	2,073,908	472

Fuente: Dirección de Comunicación Institucional

Cabe mencionar que, gracias a lo anterior, los indicadores de redes sociales aumentaron con respecto a 2019, logrando una mayor penetración, con menos publicaciones:

### Comparativo de Difusión en Redes Sociales 2020 vs 2019

	2019	2020	variación %
Publicaciones	2,607	1,910	-26.7%
Seguidores	156	472	202.6%
Nuevos seguidores	16,239	61,875	281.0%
interacciones	342,137	2,073,908	506.2%
Personas alcanzadas	10,175,849	25,365,594	149.3%

Fuente: Dirección de Comunicación Institucional

### **Campaña de Publicidad 2020**

En 2020 el Instituto tuvo una importante presencia en medios de comunicación a nivel nacional. En el último bimestre del año se llevó a cabo la campaña publicitaria: “Beneficios del crédito FONACOT 2020, versión remodelación/deudas”.



Fuente: Dirección de Comunicación Institucional

Dicha campaña tuvo una vigencia del 1 al 31 de diciembre de 2020, e integró un plan de 111 medios de comunicación, con el objetivo de cubrir todos los estados del país.

### **Medios de Comunicación**

MEDIO DE DIFUSIÓN	CANTIDAD DE MEDIOS DE DIFUSIÓN
Televisión	8
Radio	20
Radio Comunitaria de Uso Social	8
Impresos	22
Revistas	12
Complementarios	10
Digitales	31
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>

Fuente: Dirección de Comunicación Institucional

Asimismo, durante el año se produjeron 40 videos para difusión en redes sociales y apoyo en las conferencias de prensa sobre el crédito FONACOT durante la pandemia, celebradas en Palacio Nacional y en las que intervino el Director General del Instituto.



Fuente: Dirección de Comunicación Institucional



Se utilizaron más de 270 fotografías en medios de comunicación y publicaciones en las redes sociales como recursos gráficos de diversas propiedades y de apoyo en la producción y edición.

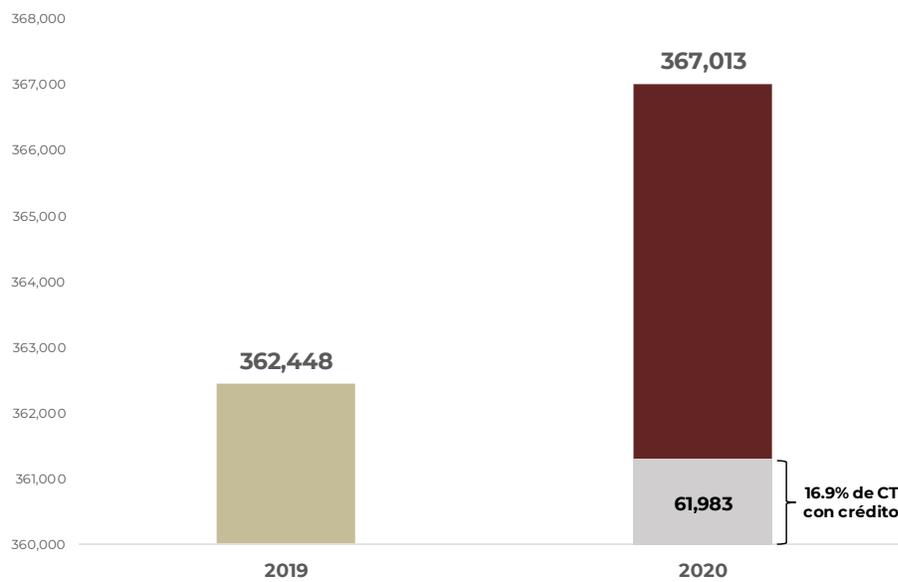


Fuente: Dirección de Comunicación Institucional

## 5. Registro de Centros de Trabajo

Al cierre de 2020, el número de patrones registrados fue de 367,013 de los cuales, en 61,983 (16.9%) al menos una trabajadora o trabajador cuenta con crédito FONACOT.

### Centros de Trabajo Registrados



Fuente: Dirección de Planeación y Evaluación



### Afiliación por Micrositio

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

Al cierre de diciembre 2020 se han registrado 304,123 empresas, de las cuales 299,759 han concluido su registro ante el Instituto, cifra que representa un incremento del 1.0% en comparación con igual periodo de 2019 (296,733), y cuyo detalle se establece en el Anexo 2 del informe. Así mismo y con lo anterior, se atiende a la acción 2.1.1 de la estrategia prioritaria 2.1 del objetivo prioritario 2 y la acción 3.2.3 de la estrategia prioritaria 3.2 del objetivo prioritario 3 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

### Afiliación de Centros de Trabajo Vía Internet a Través de Micrositio por Entidad Federativa y por Sector, 2020-2019

Entidad Federativa	2019	2020	Sector del Centro de Trabajo	2019	2020
CIUDAD DE MEXICO	39,193	39,675	COMERCIO	94,991	95,679
JALISCO	26,645	26,921	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS Y TÉCNICOS	67,785	69,299
SINALOA	18,520	18,975	CONSTRUCCIÓN	26,558	26,779
NUEVO LEON	18,309	18,330	TRANSPORTES	13,271	13,390
ESTADO DE MEXICO	17,430	17,622	PREPARACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	12,640	12,759
VERACRUZ	15,330	15,364	INDUSTRIA MANUFACTURERA	10,067	10,151
BAJA CALIFORNIA	13,748	13,963	INDUSTRIA DE LA TRANSFORMACIÓN	8,835	8,852
CHIHUAHUA	11,611	11,728	AGRICULTURA, GANADERÍA Y PESCA	8,363	8,469
COAHUILA	11,437	11,547	SERVICIOS EDUCATIVOS	7,229	7,279
GUANAJUATO	11,197	11,286	SERVICIOS DE ALOJAMIENTO TEMPORAL	7,111	7,131
PUEBLA	10,800	10,897	COMERCIO EN TIENDAS DE AUTOSERVICIO	6,416	6,378
SONORA	10,623	10,713	FABRICACIÓN DE ALIMENTOS	6,011	6,007
MICHOACAN	9,253	9,285	SERVICIOS FINANCIEROS	5,030	5,113
YUCATAN	8,573	8,660	SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	4,464	4,455
TAMAULIPAS	7,571	7,657	SIN RUBRO	3,539	3,455
SAN LUIS POTOSI	6,341	6,388	SERVICIOS DE ESPARCIMIENTO	3,405	3,420
QUERETARO	6,098	6,222	INDUSTRIA QUÍMICA	2,973	3,062
HIDALGO	5,544	5,547	INDUSTRIA TEXTIL	2,533	2,559
QUINTANA ROO	5,418	5,508	COMUNICACIONES	1,904	1,917
CHIAPAS	4,575	4,601	INDUSTRIA AUTOMOTRIZ	1,789	1,785
MORELOS	4,250	4,286	INDUSTRIA EXTRACTIVA	1,081	1,092
ZACATECAS	4,240	4,265	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL	349	348
BAJA CALIFORNIA SUR	3,782	3,830	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL CENTRALIZADA	278	270
OAXACA	3,694	3,747	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL DESCENTRALIZADA	59	58
TABASCO	3,427	3,460	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL	52	52
AGUASCALIENTES	3,154	3,200			
GUERRERO	3,103	3,121	<b>Total general</b>	<b>296,733</b>	<b>299,759</b>
NAYARIT	2,994	3,019			
CAMPECHE	2,997	3,004			
DURANGO	2,857	2,880			
COLIMA	2,396	2,420			
TLAXCALA	1,623	1,638			
<b>TOTAL</b>	<b>296,733</b>	<b>299,759</b>			

Fuente: Subdirección General de Crédito

### **Estrategias de Afiliación de Centros de Trabajo**

De acuerdo a la estrategia de promoción de la afiliación 2020, se distribuyeron y se colocaron en las sucursales materiales impresos informativos referentes a la obligatoriedad de la afiliación de los patrones y la difusión de los productos e imagen del Instituto, así como materiales para fomentar la educación financiera.

Con el objetivo de tener una comunicación más estrecha con el público en general, los nuevos clientes y las empresas, el Instituto se ha preocupado por dar constantemente información de los diversos productos de crédito; dando a conocer las características, beneficios y requisitos de los mismos.

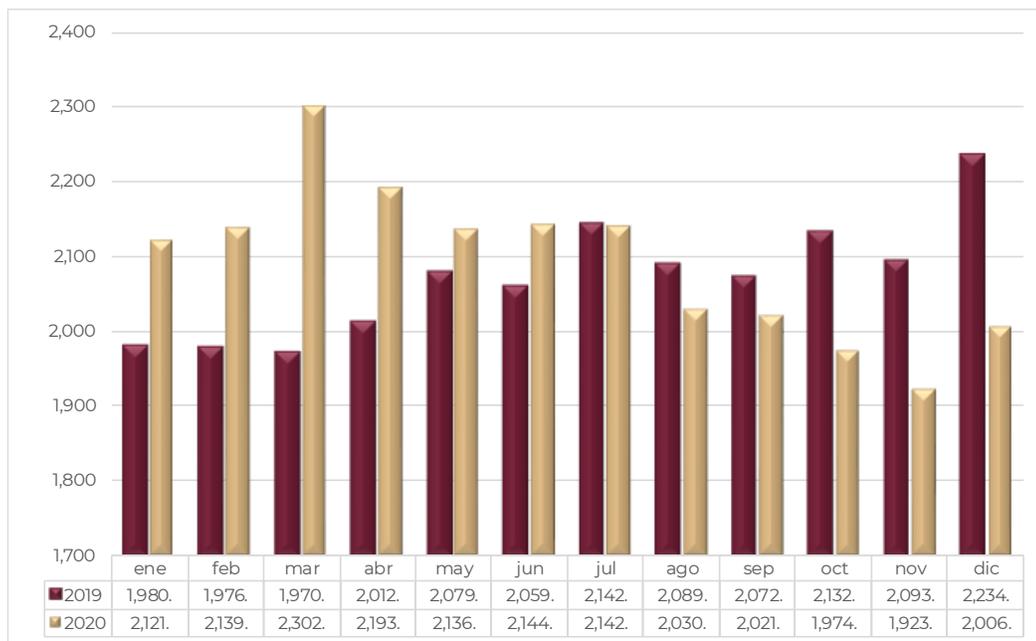
Asimismo, se reforzó la comunicación digital e impresa de los requisitos y documentación que los clientes deben presentar en sucursal, con el objetivo de que puedan realizar sus trámites en la primera visita sin contratiempos.

### **6. Recuperación de Cartera**

Derivado de la gestión de diversas actividades del proceso de cobranza, al cierre de 2020 el monto recuperado fue de 25,136.8 mdp, un incremento del 1.1% comparado con el mismo periodo de 2019.

#### **Cobranza 2020 vs 2019**

Millones de pesos



Fuente: Dirección de Cobranza / Dirección de Información y Control de Cartera

## Emisión de Cédulas de Notificación a Centros de Trabajo

A diciembre 2020, el monto acumulado de la emisión normal fue de 23,445.2 mdp, y el acumulado de la emisión especial por créditos reinstalados de 2,188.2 mdp. Derivado de ello, se logró la recuperación de 22,132.3 mdp de la emisión normal y 957.2 mdp de la emisión por créditos reinstalados, por lo que el porcentaje promedio de recuperación del monto emitido se ubicó en 90.1%, que equivale a 23,089.5 mdp, es decir 304.4 mdp más, que en el cierre del 2019.

## Resultados de Cobranza / Grupos de Emisión Total VS Ingresos

Millones de pesos

Mes	Emisión normal			Emisión especial de créditos reinstalados			Emisión total				Ingresos totales		
	Emisión	Cifras Cierre Dic '2020		Emisión	Cifras Cierre Dic '2020		Emisión	Cifras Cierre Dic '2020			Importe	Avance Vs Emisión Total	Avance Vs Emisión Normal
		Recuperación	Avance		Recuperación	Avance		Recuperación	Avance vs Emisión Total	Avance vs Emisión Normal			
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
			(C/B)			(F/E)			(I/H)	(I/B)		(L/H)	(L/B)
Ene 2020	2,042.1	1,957.1	95.8%	216.5	50.2	23.2%	2,258.5	2,007.3	88.9%	98.3%	2,121.9	93.9%	103.9%
Feb 2020	2,067.7	1,923.2	93.0%	156.8	47.6	30.4%	2,224.5	1,970.9	88.6%	95.3%	2,139.8	96.2%	103.5%
Mar 2020	2,010.0	1,890.7	94.1%	268.0	148.6	55.4%	2,278.0	2,039.3	89.5%	101.5%	2,302.3	101.1%	114.5%
Abr 2020	2,118.9	1,997.2	94.3%	197.4	90.0	45.6%	2,316.3	2,087.2	90.1%	98.5%	2,193.5	94.7%	103.5%
May 2020	2,060.6	1,969.7	95.6%	122.0	56.5	46.3%	2,182.6	2,026.2	92.8%	98.3%	2,136.5	97.9%	103.7%
Jun 2020	2,001.8	1,823.8	91.1%	236.7	132.4	56.0%	2,238.5	1,956.2	87.4%	97.7%	2,144.3	95.8%	107.1%
Jul 2020	1,980.1	1,851.1	93.5%	158.7	67.9	42.8%	2,138.8	1,919.1	89.7%	96.9%	2,142.2	100.2%	108.2%
Ago 2020	1,911.1	1,810.6	94.7%	163.1	79.3	48.6%	2,074.2	1,889.9	91.1%	98.9%	2,030.5	97.9%	106.2%
Sep 2020	1,875.3	1,779.6	94.9%	164.1	65.1	39.7%	2,039.5	1,844.7	90.4%	98.4%	2,021.8	99.1%	107.8%
Oct 2020	1,823.0	1,732.7	95.0%	175.5	74.2	42.3%	1,998.5	1,806.9	90.4%	99.1%	1,974.1	98.8%	108.3%
Nov 2020	1,781.7	1,707.3	95.8%	164.4	73.1	44.5%	1,946.1	1,780.4	91.5%	99.9%	1,923.4	98.8%	108.0%
Dic 2020	1,773.0	1,689.3	95.3%	165.0	72.2	43.8%	1,938.0	1,761.5	90.9%	99.4%	2,006.5	103.5%	113.2%
Ene - Dic '2020	23,445.2	22,132.3	94.4%	2,188.2	957.2	43.7%	25,633.5	23,089.5	90.1%	98.5%	25,136.8	98.1%	107.2%

Fuente: Dirección de Cobranza / Dirección de Información y Control de Cartera

Entre las acciones para fortalecer la recuperación de las cédulas emitidas a centro de trabajo con trabajadoras y trabajadores acreditados, que han permitido la aplicación de dichos recursos en el otorgamiento de nuevos créditos a personas trabajadoras, se instrumentaron los siguientes planes específicos, como parte del cumplimiento de la acción 3.2.1 de la estrategia prioritaria 3.2, del objetivo prioritario 3 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024:

### Plan de Seguimiento a la Recuperación y Depuración de Centros de Trabajo sin Reporte de Pago <sup>7</sup>

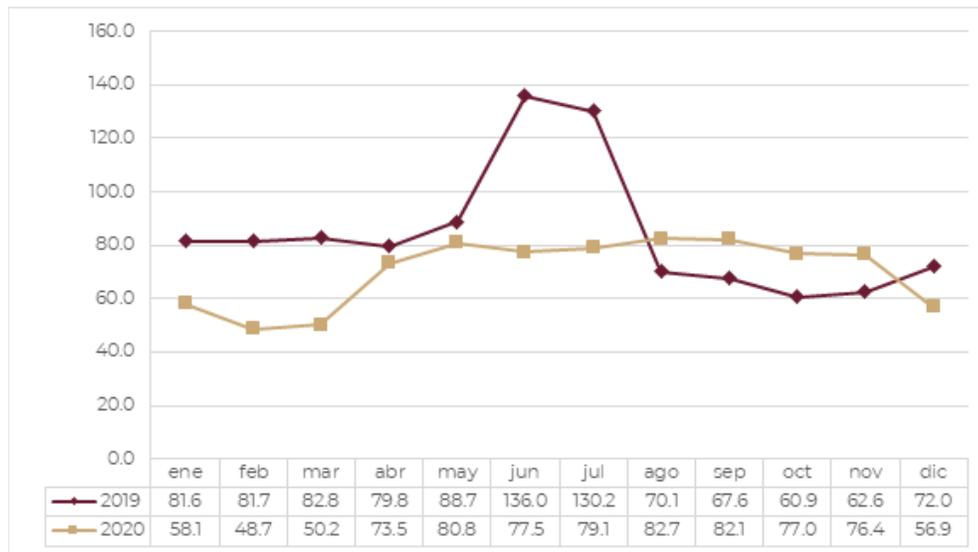
<sup>7</sup> Como parte de las medidas para reducir la morosidad en centros de trabajo, se identifican periódicamente las emisiones no pagadas por los centros de trabajo, dándoles seguimiento a fin de ejecutar lo establecido en la normatividad del Instituto para la regularización de dichos centros. Las acciones son: a) Acercamiento con los representantes legales a fin de realizar la negociación para el pago del adeudo; b) Entrega de emisiones a prestadores de servicios externos de cobranza extrajudicial y c) Entrega de



Al cierre de 2020, los centros de trabajo registraron un monto de no pago de 56.9 mdp, una disminución de 15.1 mdp, comparado con igual periodo de 2019.

### Comportamiento de Centros de Trabajo con No Pago 2020 - 2019

Millones de pesos



Fuente: Dirección de Cobranza / Dirección de Información y Control de Cartera

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

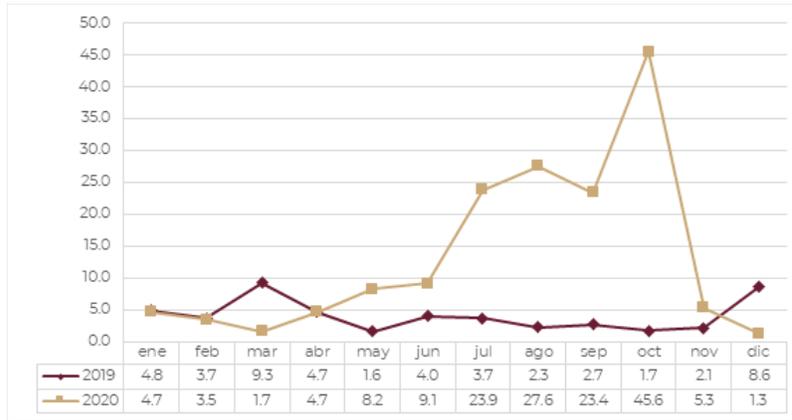
Con el objetivo de reducir la falta de aplicación de los pagos, durante 2019 se intensificó el acercamiento a los centros de trabajo con el fin de agilizar la aclaración, carga y captura de incidencias. Derivado de dichas acciones, al cierre de 2020, el monto pendiente de aplicar fue de 158.9 mdp.

emisiones al área jurídica para inicio de los procesos judiciales correspondientes. (acción 3.3.2 de la estrategia 3.3 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024)



### Comportamiento de Pagos no Aplicados 2020 - 2019

Millones de pesos



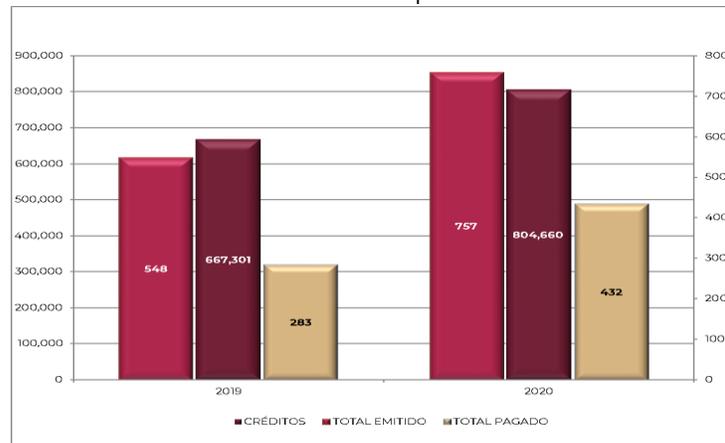
Fuente: Dirección de Cobranza / Dirección de Información y Control de Cartera

### Emisión de Créditos Reinstalados a Centros de Trabajo

A diciembre de 2020, se localizaron a través de las bases de datos del IMSS y PROCESAR<sup>8</sup>, 804,660 créditos de trabajadores y trabajadoras que se reinstalaron en un nuevo centro de trabajo afiliado, lo que representó un saldo de 757 mdp, de los cuales se recuperaron 432 mdp, 52.6% más que lo obtenido en el mismo periodo de 2019.

### Recuperación de Créditos Reinstalados de Diciembre 2020 - 2019

Millones de pesos



Fuente: Dirección de Cobranza / Dirección de Información y Control de Cartera

<sup>8</sup> Se ejecutan consultas masivas a las Bases de Datos de Seguridad Social (BDESS) que administra PROCESAR, para localizar a los trabajadores acreditados con saldo deudor en los centros de trabajo afiliados al Instituto.

## 7. Eficiencia Operacional

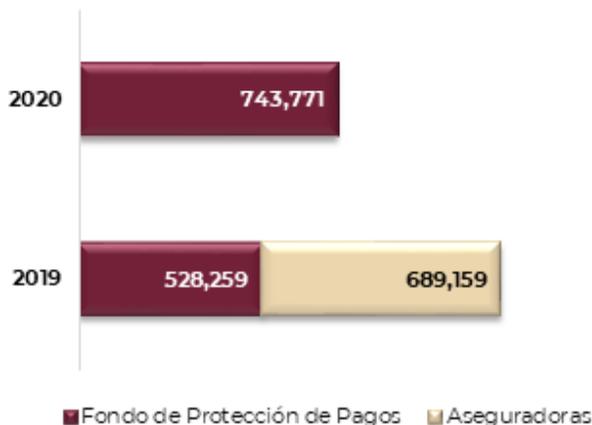
Con el fin de proporcionar un mejor servicio a los acreditados y a los centros de trabajo, así como agilizar los diversos trámites que la operación demanda, durante 2020 se implementaron las siguientes actividades y mejoras:

### I. Fondo de Protección de Pagos (FPP) INFONACOT y Seguro de Crédito

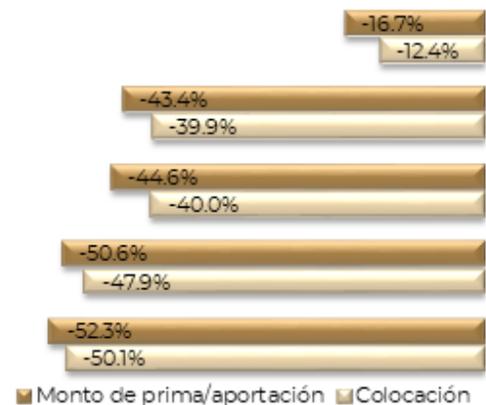
Derivado del impacto de la pandemia COVID-19 en la operación del Instituto, y por lo tanto en la colocación de créditos, el número de créditos protegidos por el FPP en 2020 decreció 38.9% comparado con el mismo periodo de 2019. Cabe mencionar que, los 300,001 créditos otorgados con el programa Créditos de Apoyo Diez Mil no contaron con protección de pagos, de acuerdo al diseño del programa citado que buscaba el costo más bajo posible. En la gráfica correspondiente a los créditos protegidos se observa también la distinción de los créditos que son protegidos a través del FPP y los créditos protegidos por alguna compañía aseguradora.

En la segunda gráfica se observa este decrecimiento por plazo, así como el decrecimiento de la prima/aportación por plazo. Ésta última disminución, también se explica por la baja del factor de prima/aportación en 20.0%, que para las aseguradoras era de 3.856 y para el FPP es de 3.08.

#### Número de créditos protegidos



#### Comparación anual entre el crecimiento de prima/aportación y de la colocación por plazo



Fuente: Dirección de Información y Control de Cartera



A consecuencia de los ajustes realizados a la vigencia de los créditos nuevos y renovados, que ahora reflejan lo establecido en los convenios de colaboración con las compañías de seguros, durante 2020, el monto de reclamo incrementó 22.9% en comparación con el mismo periodo de 2019.

### Monto de reclamo

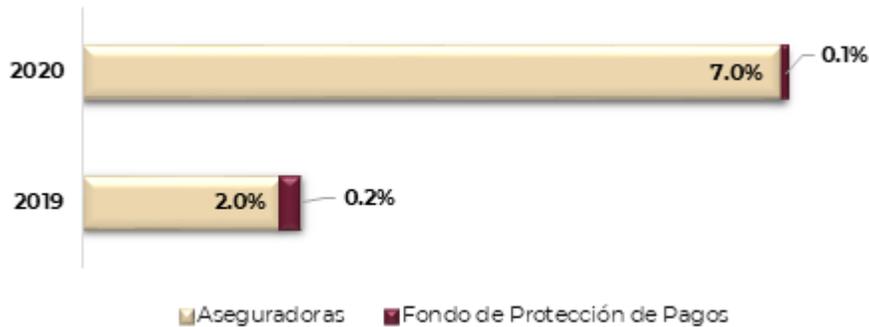


Fuente: Dirección de Información y Control de Cartera

Con relación al porcentaje de rechazo, se observa un incremento por los rechazos que hicieron las compañías de seguros por los cambios realizados en las reglas de negocio para reflejar lo que establecen los convenios de colaboración y sus anexos. Actualmente, se encuentran todavía en revisión 20.0 mdp que fueron rechazados durante marzo y abril de 2020 por Seguros El Potosí.

Resulta importante mencionar que el rechazo correspondiente al FPP es mínimo y se presenta como resultado de los movimientos registrados por cada patrón en las fuentes de información que se utilizan para verificar el desempleo.

### Porcentaje de Rechazo



Fuente: Dirección de Información y Control de Cartera

Entre las acciones de mejora relacionadas con la administración del seguro de vida y desempleo y del FPP se han realizado las siguientes:

- Ajuste a las reglas de negocio del reclamo del Instituto para reflejar la vigencia correcta de los créditos nuevos y renovados y el número de cuotas efectivamente pagadas en línea con lo establecido en los convenios de colaboración con las compañías de seguros.
- La compañía de seguros Insignia Life, devolvió al Instituto 12.2 mdp por concepto de primas no devengadas por créditos renovados y reestructurados.
- Desarrollo de la automatización de los procesos del FPP.

Lo anterior se ha realizado como parte de la acción 3.2.4 de la estrategia prioritaria 3.2, del objetivo prioritario 3 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

Entre las acciones para optimizar la administración de cartera de cobranza y recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito, se instalaron en el sistema CREDERE<sup>99</sup> nuevas operaciones, y se rediseñaron en áreas centrales la capacitación y apoyo a las sucursales de las cuatro direcciones regionales, en línea con lo que establece la acción 3.2.2 de la estrategia prioritaria 3.2, del objetivo prioritario 3 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024).

## **II. Creación de la operación 1014 - Reclasificación de intereses moratorios de centros de trabajo**

Con el fin de depurar las cuentas y registrar de manera correcta los pagos por intereses moratorios a los centros de trabajo que correspondan, se trabaja en una mejora que permitirá la correcta reclasificación a las cuentas contables correspondientes del pago de intereses moratorios e IVA de dichos intereses, de los pagos extemporáneos.

## **III. Capacitación a Coordinadores de Cobranza**

En noviembre de 2020 se llevó a cabo una capacitación nacional de coordinadores de cobranza, con el objetivo de reforzar y homologar el conocimiento de la normatividad, con ello se espera mejorar el desempeño de las actividades que competen a las funciones de cobranza.

## **Mejoras y Proyectos en Proceso de la Dirección de Cobranza**

Los siguientes procesos se encontraban en atención a través de requerimientos, sin embargo, éstos fueron suspendidos derivado de la falta de presupuesto, por lo que, en cuanto se autorice la reanudación, se les dará continuidad:

### **➤ Proceso Automático de Cargo y Abono**

---

<sup>99</sup> Base de Datos Institucional.

Con la automatización del proceso de los movimientos de cargo y abono en la operación, se busca disminuir la inversión de tiempo y carga de trabajo que representa realizar en particular cada movimiento y las solicitudes que se realizan por script.

### ➤ **Candado de Reembolso**

Actualmente en el Instituto, el trámite de reembolso se realiza de acuerdo al “Procedimiento de Reembolso a Acreditados” con la finalidad de salvaguardar y coadyuvar a los objetivos del Instituto. De tal manera que, las operaciones pueden ser ejecutadas como lo indica el siguiente cuadro de permisos contenido en el procedimiento:

#### **Permisos Operacionales**

<b>Usuarios</b>	<b>2590</b>	<b>2541</b>	<b>2040</b>
AC	X	X	
CCO	X	X	X
CA	X	X	X
DEPYR	X	X	X

Fuente: Dirección de Cobranza

De acuerdo a lo anterior, con el fin de reforzar lo señalado en el procedimiento, integrar controles en el sistema y evitar que la misma persona ejecute el proceso completo, se trabaja en la implementación de candados en el sistema de crédito institucional que impiden que un mismo funcionario sea quien realice todo el proceso de reembolso, dividiendo dicho proceso en la intervención de dos funcionarios y respetando en todo momento la segregación de funciones.

## **8. Estructura Financiera**

### **8.1 Situación Presupuestal**

#### **Presupuesto de Gasto Programable**

El presupuesto de gasto programable autorizado al Instituto en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio 2020, fue de 3,061.7 mdp.

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



El presupuesto referido fue modificado a 2,065.2 mdp, con el propósito de realizar un ejercicio transparente de los recursos, acorde con las necesidades de las diversas áreas que integran el Instituto. Dicha modificación se afectó mediante reducciones de recursos aplicadas a diversos capítulos de gasto por 1,140.7 mdp, una adición de recursos para campañas de publicidad por 144.3 mdp, así como el traspaso compensado de recursos entre capítulos por 80.3 mdp.

El presupuesto original autorizado al capítulo de *Servicios Personales* fue de 752.2 mdp, sin embargo, fue modificado por traspaso de recursos compensados del capítulo de *Servicios Generales* por 80.3 mdp, destinados a los compromisos del contrato colectivo, pago de tiempo extra al personal operativo y la gratificación de fin de año del personal de mando, aplicación de reducción de la vacancia generada y economías por 16.7 mdp; por lo que el presupuesto modificado quedó en 815.8 mdp.

Por lo que se refiere al capítulo de *Materiales y Suministros*, se autorizó un presupuesto de 32.2 mdp, el cual fue modificado a 8.5 mdp por la aplicación de reducción de recursos de 15.3 mdp equivalente al 75% del presupuesto disponible, en atención al Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en la misma se indican, publicado en el DOF el 23 de abril de 2020 y por una reducción derivada de economías de 8.4 mdp.

En relación al capítulo de *Servicios Generales* el presupuesto autorizado fue de 2,240.4 mdp, el cual fue modificado por una reducción de 752.4 mdp por la aplicación del mencionado Decreto, adición líquida de recursos por 144.3 mdp autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) en la partida 36201 denominada *difusión de mensajes comerciales para promover la venta de productos o servicios*, con el propósito de dar cumplimiento al porcentaje establecido en el Oficio CGCSyVGR/067/2020 emitido por la Coordinación General de Comunicación Social y Vocería del Gobierno de la República del 28 de abril de 2020, así como por la reducción de economías generadas en el gasto, por 338.9 mdp, además del traspaso compensado de recursos presupuestarios por 80.3 mdp al capítulo de *servicios personales*; por lo que al final del ejercicio el presupuesto modificado para dicho capítulo quedó en 1,213.0 mdp.

En relación al capítulo de *Otras Erogaciones* el presupuesto autorizado fue de 37.0 mdp, el cual se redujo por economías generadas al cierre del periodo por 9.1 mdp, para quedar con un presupuesto modificado de 27.8 mdp. Lo anterior, es parte de los compromisos de cumplimiento para la acción 3.1.3 de la estrategia prioritaria 3.1 del objetivo prioritario 3 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

## Presupuesto del Gasto Programable 2019

Millones de pesos

Capítulo	Concepto	Presupuesto original	Traspaso compensado	Reducción 75% por Decreto	Adición	Economías	Presupuesto modificado
	<b>Gasto Corriente</b>						
1000	Servicios Personales	752.2	80.3			16.7	815.8
2000	Materiales y Suministros	32.2		15.3		8.4	8.5
3000	Servicios Generales	2,240.4	-80.3	752.4	144.3	338.9	1,213.0
4000	Otras Erogaciones	37.0				9.1	27.8
<b>Total Gasto Corriente</b>		<b>3,061.7</b>	<b>0.0</b>	<b>767.6</b>	<b>144.3</b>	<b>373.1</b>	<b>2,065.2</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

## Ejercicio Presupuestal

Durante el ejercicio fiscal 2020, el presupuesto modificado de gasto programable del Instituto ascendió a 2,065.2 mdp y se ejercieron 2,065.2 mdp, lo que representó el 100.0%, en función de la operación y las metas del programa presupuestario E009 "Crédito a Trabajadores".

## Ejercicio Presupuestal 2020

Millones de pesos

Capítulo	Concepto	Presupuesto	Gasto enero-diciembre
	<b>Gasto Corriente</b>		
1000	Servicios Personales	815.8	815.8
2000	Materiales y Suministros	8.5	8.5
3000	Servicios Generales	1,213.0	1,213.0
4000	Otras Erogaciones	27.8	27.8
<b>Total Gasto Corriente</b>		<b>2,065.1</b>	<b>2,065.1</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

## Servicios Personales

El gasto de este capítulo fue de 815.8 mdp, y se utilizó el 100% al finalizar el ejercicio, y comprendió las remuneraciones con base en la estructura organizacional y en los tabuladores autorizados, estímulos al personal operativo por desempeño y productividad, prestaciones de seguridad social e impuestos.

## **Materiales y Suministros**

El presupuesto ejercido de este capítulo fue de 8.5 mdp el 100.0% del presupuesto modificado, y fue empleado en los conceptos de papelería, combustibles, material de limpieza, material complementario y material de protección, principalmente.

## **Servicios Generales**

El presupuesto ejercido fue de 1,213.0 mdp, el 100.0% del presupuesto modificado, y fue ejercido principalmente en los servicios que dan soporte directo a los procesos sustantivos del Crédito a Trabajadores, tales como los servicios de desarrollo e infraestructura informática, servicios de operación del crédito y publicidad, entre otros.

## **Otros Egresos**

Se ejercieron 27.8 mdp que representaron un avance del 100.0% con respecto al presupuesto modificado, el gasto correspondió las aportaciones realizadas a los fideicomisos para primas de antigüedad, pensiones y jubilaciones, elaboradas con base en la valuación actuarial, pago de resoluciones jurídicas emitidas por autoridad competente, pagos por defunción y pasantes de servicio social.

## **Comparativo del Gasto Ejercido 2020 vs 2019**

El gasto ejercido durante 2020, fue 1.9% menor a lo ejercido en 2019 (2,105.4 mdp), debido a la reprogramación para la adquisición de uniformes para el personal operativo, menor gasto en papelería, combustible y refacciones equipo de transporte, considerados en el capítulo de Materiales y Suministros que disminuyó 5.5 mdp. También, a los ahorros en subcontratación de servicios con terceros, aplicaciones de informática y de telecomunicaciones, congresos y convenciones, mantenimiento de inmuebles, arrendamiento de vehículos y mobiliario, viáticos, pasajes aéreos incluidos en el capítulo de Servicios Generales que tuvo una importante reducción de 47.5 mdp.

El Instituto mantuvo su compromiso de cumplir con las disposiciones de austeridad, racionalidad y disciplina en el manejo de los recursos contenidas en el Decreto que establece las medidas para el uso eficiente de los recursos públicos y la modernización de la Administración Pública Federal y sus Lineamientos, la Ley Federal de Austeridad Republicana, a los Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal Publicado en el DOF el 18 de septiembre de 2020 y en los Lineamientos del Presupuesto de Egresos de la Federación 2020.



### Comparativo del Gasto Ejercido 2020 vs 2019

Millones de pesos

Capítulo	Concepto	2020	2019	Variación \$
	<b>Gasto Corriente</b>			
1000	Servicios Personales	815.8	813.2	2.6
2000	Materiales y Suministros	8.5	14.0	-5.5
3000	Servicios Generales	1,213.0	1,260.5	-47.5
4000	Otras Erogaciones	27.8	17.7	10.1
	<b>Total Gasto Corriente</b>	<b>2,065.2</b>	<b>2,105.4</b>	<b>-40.3</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

### Sistema de Evaluación del Desempeño del Programa Presupuestario

#### Gasto Corriente

Como ya se mencionó, el presupuesto aprobado por 3,061.7 mdp fue modificado a 2,065.2 mdp, del cual se ejerció el 100.0%; sin embargo, respecto del presupuesto original hubo economías que presentaron una mejora a los balances financieros del flujo de efectivo, sin que éstas afectaran en los servicios que soportan los procesos sustantivos del otorgamiento de crédito y cobranza y el desempeño para las metas del ejercicio.

#### Gasto de Capital

Inversión Financiera: representa el financiamiento erogado en el programa otorgamiento de Crédito a Trabajadores por 17,783.5 mdp.

### Gasto Programable 2020

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)
<b>I.- Gasto Corriente</b>	<b>3,061.7</b>	<b>2,065.2</b>	<b>2,065.2</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>			<b>100.0</b>
Servicios Personales	752.2	815.8	815.8	0.0	0.0			100.0
Materiales y Suministros	32.2	8.5	8.5	0.0	0.0			100.0
Servicios Generales	2,240.4	1,213.1	1,213.1	0.0	0.0			100.0
Otras Erogaciones	37.0	27.8	27.8	0.0	0.0			100.1
<b>II.- Gasto de Capital</b>	<b>23,157.0</b>	<b>17,574.5</b>	<b>17,783.5</b>	<b>209.0</b>				<b>101.2</b>
Inversión Financiera	23,157.0	17,574.5	17,783.5	209.0				101.2
<b>IV.- Total del Gasto</b>	<b>26,218.7</b>	<b>19,639.7</b>	<b>19,848.7</b>					<b>101.1</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

## Gasto por Programa Presupuestario

Los recursos presupuestarios fueron ejercidos prioritariamente en el Programa presupuestario E009 Crédito a Trabajadores, y representaron el 91.0% del gasto total, en tanto que el resto de los recursos se ejercieron en los Programas presupuestarios M001 Actividades de Apoyo Administrativo, O001 Función Pública y Buen Gobierno, R002 Fideicomisos de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad y R003 Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones. Todo lo anterior también como parte de las actividades en relación con la acción 3.1.3 de la estrategia prioritaria 3.1 del objetivo prioritario 3 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

## Gasto Público por Programa Presupuestario 2020

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	Créditos a trabajadores en activo	2,890.7	1,879.2	1,879.2	0.0	0.0	1,879.2	1,879.2	0.0	0.00%		
002	M001	Actividades de apoyo administrativo	122.1	132.3	132.3	0.0	0.0	132.3	132.3	0.0	0.00%		
001	O001	Actividades de apoyo a la Función Pública y buen gobierno	28.0	36.0	36.0	0.0	0.0	36.0	36.0	0.0	0.00%		
009	R002	Fideicomiso de inversión y administración de primas de antigüedad	2.8	2.5	2.5	0.0	0.0	2.5	2.5	0.0	0.00%		
009	R003	Fideicomiso de administración e inversión para Pensiones	18.1	15.2	15.2	0.0	0.0	15.2	15.2	0.0	0.00%		
<b>Total</b>			<b>3,061.7</b>	<b>2,065.2</b>	<b>2,065.2</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>2,065.2</b>	<b>2,065.2</b>	<b>0.0</b>	<b>0.00%</b>		
Total programa presupuestario "E" (Prestación de servicios públicos)			2,890.7	1,879.2	1,879.2	0.0	0.0	1,879.2	1,879.2	0.0	0.00%		
% TPP** "E" vs Total			94.4	91.0	91.0	0.0	0.0	91.0	91.0	0.0	0.00%		

Fuente: Subdirección General de Administración

## Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Durante 2020, al menos y de acuerdo a las necesidades de acceso a crédito, 959,363 trabajadores y trabajadoras dispusieron de 17,783.5 mdp, en beneficio de 3,549,643 personas incluido el trabajador y su familia.

### Fin (Personas beneficiadas por el crédito FONACOT)

Para el periodo 2020 la meta de personas beneficiadas alcanzó el 99.8% de la meta establecida de 3,555,659 personas, incluido el trabajador y su familia.

### **Propósito (Trabajadores con crédito)**

La meta comprendió brindar apoyo a 959,363 trabajadores formales mayores de 18 años afiliados a algún sistema de seguridad social e incorporado al Instituto son candidatos a ser sujetos de crédito, lo cual representó el 99.8% de la meta.

### **Componente (Importe de créditos ejercidos)**

Para el periodo 2020 la meta de otorgamiento de créditos fue programada por 17,574.5 mdp, quedando superada en 1.2% al otorgar 17,783.5 mdp.

### **Actividad (Nuevos trabajadores con crédito)**

En el ejercicio 2020 la meta planeada de nuevos trabajadores registrados fue de 274,843, alcanzándose 285,171, lo que representa superávit del 3.8% sobre la meta establecida.

## **Indicadores de Desempeño por Programa Presupuestario 2020**

Programa presupuestario (Pp) y Clave	Indicador			Unidad de medida	Meta				Semáforo
	Tipo	Nombre	Definición		Frecuencia de medición	2020		Porcentaje de avance	
						Planeada	Realizada		
<b>NO Seleccionados en el PEF</b>									
Fin	Absoluto	Personas beneficiadas por el crédito FONACOT	Avance mensual de personas beneficiadas	Persona	Anual	3,555,659	3,549,643	99.8%	
Propósito	Absoluto	Trabajadores con crédito	Todos los trabajadores formales mayores de 18 años, afiliados a algún sistema de seguridad social oficial e incorporado al Instituto FONACOT son candidatos a ser sujetos de crédito.	Trabajador	Anual	960,989	959,363	99.8%	
Componente	Absoluto	Importe de créditos ejercidos	Importe de crédito otorgado a trabajadores para mejorar su calidad de vida y la de sus familias mediante la adquisición de bienes de consumo duraderos.	Millones de pesos	Anual	17,575	17,784	101.2%	
Actividad	Absoluto	Nuevos trabajadores con crédito	Registro de nuevos trabajadores	Trabajador	Anual	274,843	285,171	103.8%	

Fuente: Subdirección General de Administración

## **8.2 Financiamiento e Inversiones en Valores**

### **Estrategia de Financiamiento**

El 26 de julio de 2019 el Consejo Directivo autorizó llevar a cabo en el mismo año, la contratación de un Programa de Colocación de Certificados Bursátiles Quirografarios de corto y largo plazo hasta por 20,000 mdp o su equivalente en unidades de inversión, tomando como referencia el valor de éstas en la fecha de emisión de cada certificado que se emita. El monto de las emisiones de certificados bursátiles de corto plazo vigentes no excederá de 5,000 mdp, y el plazo de dicho programa es de cinco años contados a partir del 18 de diciembre de 2019, fecha en que fue autorizado por la CNBV mediante el oficio 153/12366/2019.

En diciembre de 2019 el Consejo Directivo aprobó modificar el Programa Anual de Financiamiento 2020 que comprendió la contratación de deuda hasta por 11,000 mdp; con amortizaciones de deuda hasta por 8,000 mdp, para obtener como máximo un endeudamiento neto consolidado al cierre del año fiscal de 3,000 mdp.

El 24 de julio 2020 el Instituto realizó la primera emisión de Certificados Bursátiles Quirografarios de largo plazo con clave de pizarra FNCOT 20, con fecha de vencimiento el 21 de julio de 2023, por 2,443.1 mdp a una tasa TIIE de 28 días más la adición de 0.50 puntos porcentuales y al amparo de un programa dual de colocación de Certificados Bursátiles Quirografarios con carácter de Revolvente de corto plazo, los cuales no deberán exceder de 5,000 mdp y largo plazo, sin que el monto conjunto de las emisiones vigentes exceda el monto autorizado de 20,000 mdp.

La emisión recibió las siguientes calificaciones:

- AAA(mex) otorgada por Fitch Ratings, que indica la más sólida capacidad de cumplimiento oportuno de los compromisos financieros respecto de otras empresas domésticas.
- HR AAA otorgada por HR Ratings la cual significa “que la Emisión se considera de la más alta calidad crediticia, ofreciendo gran seguridad para el pago oportuno de obligaciones de deuda y mantienen un mínimo riesgo crediticio”.
- El 10 de noviembre del año en curso, se amortizó la emisión de Certificados Bursátiles Quirografarios de corto plazo con clave de pizarra FNCOT 00120, por 1,000 mdp y con una TIIE a 28 días más 0.40 puntos porcentuales.
- El 4 de diciembre del 2020, HR Ratings ratificó la calificación de HR AAA con Perspectiva Estable y de HR+1 para el Instituto y para dos Programas Duales de Certificados Bursátiles con Carácter Revolvente.
- Asimismo, ratificó la calificación de HR AAA con Perspectiva Estable para dos emisiones de Certificados Bursátiles de Largo Plazo con clave de pizarra FNCOT 19 y FNCOT 20.

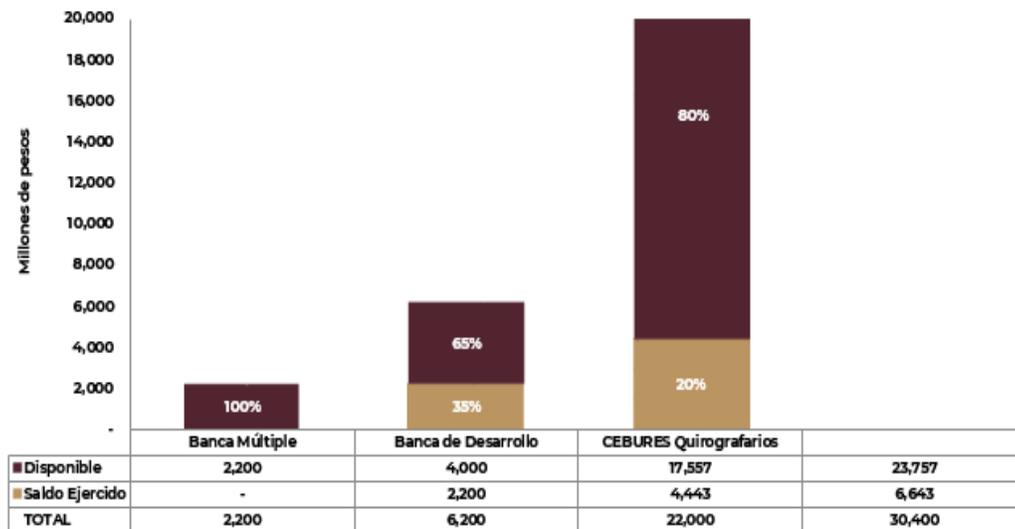
Entre otros factores, las calificaciones se basan en la solidez financiera, la calidad crediticia, la distribución del plazo de los créditos, el nivel de sus ingresos, su adecuación de capital y la calidad de la administración. Lo que muestra la solidez financiera del Instituto, permitiéndole acceder a un grupo más amplio de inversionistas, y en mejores condiciones.

### **Diversificación de las Fuentes de Financiamiento**

Al 31 de diciembre de 2020, el Instituto tenía líneas autorizadas por 30,400 mdp de las cuales dispuso de 6,643 mdp que representan el 21.9%; el 78.1% restante le otorgó suficiente capacidad para cubrir contingencias y hacer frente a los compromisos de la operación, con lo cual se otorga atención a la acción 3.3.1, de la estrategia prioritaria 3.3 del objetivo prioritario 3 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024:

### **Líneas de Financiamiento a Diciembre 2020**

Millones de pesos



Fuente: Subdirección General de Finanzas

Los financiamientos vigentes, al cierre del segundo semestre del ejercicio son:

- i) Emisión de CEBURES Quirografarios de largo plazo por 2,443.07 mdp de pesos con clave de pizarra FNCOT 20.
- ii) Emisión de CEBURES Quirografarios de largo plazo por 2,000 mdp de pesos con clave de pizarra FNCOT 19.
- iii) Crédito quirografario con Nacional Financiera por 1,000 mdp.
- iv) Crédito quirografario con Banco del Bienestar por 1,200 mdp.

## Fuentes de Financiamiento a Diciembre 2020

Millones de pesos

Mecanismo	31 de Diciembre de 2020		
	Saldo al 31 de Diciembre de 2020	Monto promedio dispuesto	Tasa Promedio Ponderada
<b>Deuda</b>			
Créditos Bancarios corto plazo	\$1,200.00	\$897.53	5.9%
Créditos Bancario largo plazo	\$1,000.00	\$764.38	5.8%
Cebures Quirografarios largo plazo	\$4,443.07	\$3,076.41	6.3%
<b>Total Deuda Instituto</b>	<b>\$6,643.07</b>	<b>\$4,738.32</b>	<b>6.2%</b>

Fuente: Subdirección General de Finanzas

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

## Integración de Operaciones con Instrumentos Financieros Vigentes

Millones de pesos

Contraparte	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Monto	Parte activa	Parte pasiva	Cobertura de Crédito o Emisión
<b>Scotiabank</b>	13-dic-19	19-ago-22	2,000	TII E <sub>28</sub>	6.7%	FNCOT 19
<b>BBVA</b>	15-ago-17	15-ene-21	4,000	TII E <sub>28</sub>	7.5%	IFCOTCB 17

Fuente: Subdirección General de Finanzas

## Financiamientos Estructurados

El 15 de octubre de 2020, se llevó a cabo la amortización total de los Certificados Bursátiles Fiduciarios con clave de pizarra IFCOTCB 17, de conformidad con la CLÁUSULA VIII Sección VIII.3 y VIII.4 del Contrato de Fideicomiso, el saldo insoluto de principal en la fecha de pago del periodo número 39, se ubicó en un nivel por debajo al 10.0% del saldo insoluto de Principal en la fecha de emisión, por tanto, el Instituto readquirió 1,477 mdp de cartera, una vez que se cumplieron en su totalidad las obligaciones de dicha emisión.

Al 31 de diciembre de 2020, las emisiones estructuradas tuvieron el siguiente estatus:

## Emisión Fiduciaria 2020

Millones de pesos

Emisión	Fideicomiso	Inicio	Vencimiento Legal	Tasa	Importe de Emisión	Saldo de Cartera Vigente	Saldo Deuda
IFCOTCB 17	F/3220	jul-17	jul-21	TIE <sub>28</sub> + 0.45%	4,000	0	0

Fuente: Subdirección General de Finanzas

### Inversiones

Las inversiones del Instituto se realizan de acuerdo con los lineamientos para el manejo de las Disponibilidades Financieras de las Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal (APF), publicados en el DOF el 1 de marzo de 2006 y sus reformas.

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

Dentro de este marco y apegados al perfil del portafolio del Instituto clasificado como Conservador; las inversiones realizadas durante 2020, se basaron en su mayoría en reportos de valores gubernamentales a través de un servicio de custodia y en un Fondo de Inversión con las siguientes características:

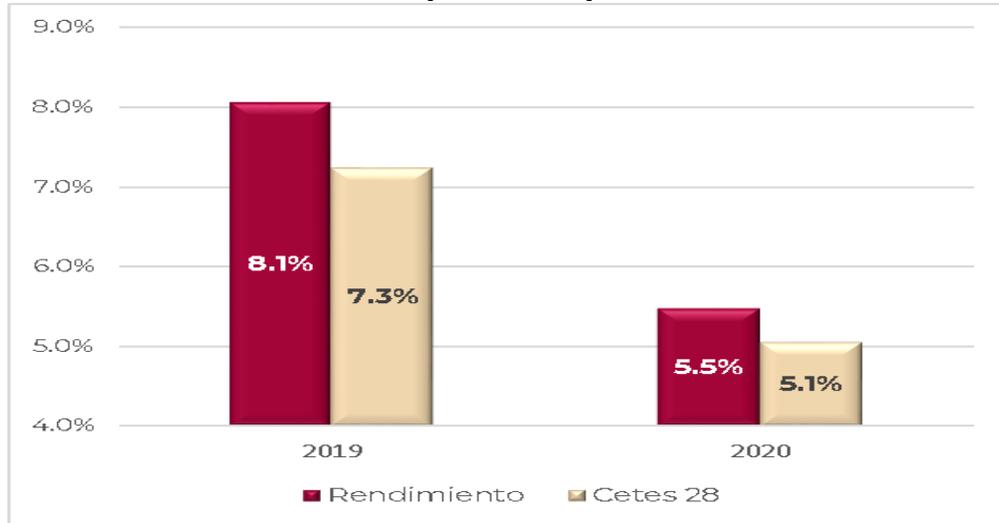
- El activo objeto de inversión sea en valores gubernamentales al 100%.
- La calificación máxima de riesgo crediticio de AAA/3, sea otorgada por un agente calificador certificado.

Una vez seleccionados los fondos que cumplen con los criterios de elegibilidad, se evalúan sus rendimientos, consistencia y comisiones.

Las inversiones durante el periodo generaron rendimientos por 215 mdp, mediante un capital promedio de inversión de 4,191 mdp.



### Comparación de Rendimiento de Inversiones vs. Tasa Objetivo (CETES 28)



Fuentes: Subdirección General de Finanzas con información de Banco de México

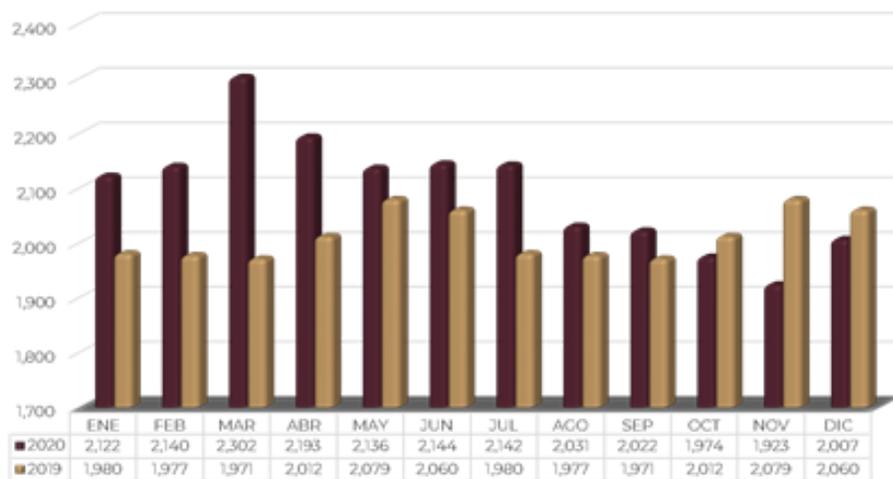
Es importante mencionar que, durante 2020 Banco de México mantuvo la tasa de interés por segunda ocasión, dejándola sobre un nivel del 4.25%.

#### Captación de Recursos

En 2020 la recuperación acumulada fue de 25,136.7 mdp, un incremento del 4.1% comparado con igual período de 2019.

#### Ingresos por Bancos 2020 – 2019

Millones de pesos

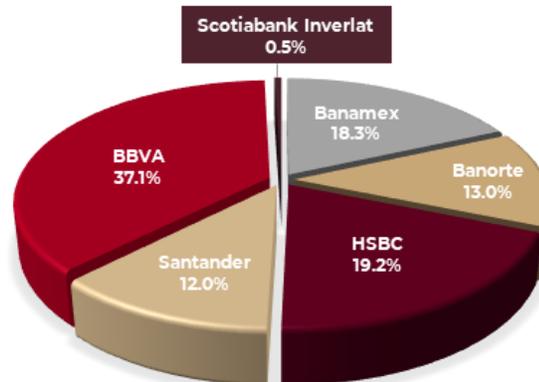


Fuente: Subdirección General de Finanzas



Al cierre de 2020 el Instituto obtuvo ingresos a través de los diferentes servicios proporcionados por los bancos, de acuerdo a la distribución siguiente:

### Porcentaje de Captación por Banco 2020



Fuentes: Subdirección General de Finanzas

### 8.3 Estados Financieros Consolidados a diciembre de 2020 y 2019.

#### Consideraciones

Los estados financieros que se presentan en el informe se consideraron como “Consolidados” de acuerdo a la NIF “B-8 Estados Financieros Consolidados o Combinados”, aplicando la norma de manera supletoria conforme a lo dispuesto en las Disposiciones de Carácter General y a los Criterios Contables establecidos por la CNBV, debido al fideicomiso F/3220 vehículo de bursatilización para obtener financiamiento mediante la emisión de deuda fiduciaria con clave de pizarra IFCOTCB 17, en donde el Instituto actuó como Fiduciario de segundo nivel. Cabe señalar que, para el cierre del mes de diciembre de 2020, dicho fideicomiso quedo extinto.

Los estados financieros correspondientes al cuarto trimestre de 2020 y 2019, fueron preparados conforme los Criterios Contables Vigentes contenidos en el anexo 37; mientras que por los meses de junio, julio y agosto de 2020 se prepararon tomando como base los Criterios Contables Especiales autorizados por la CNBV mediante oficios número P306/2020 y P333/2020 del 30 de abril de 2020 y 31 de agosto de 2020, respectivamente y derivado de los cuales se permitió dar un tratamiento especial a la constitución de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios de aquellos créditos que se encontraban vigentes al 31 de marzo de 2020, y que se apegaron al Plan de Alivio promovido por el Instituto en apoyo a los trabajadores que se vieron afectados por la emergencia sanitaria SARS-CoV-2 (COVID-19).



### **Movimientos de Consolidación para los Estados Financieros**

Los estados financieros consolidados contemplaron los siguientes movimientos de eliminación (operaciones entre entidades), los cuales tuvieron efectos dentro del Balance General y en los resultados del periodo como se describe a continuación:

- i. El resultado inicial por la cesión de cartera de crédito, objeto por el cual fue creado el fideicomiso.
- ii. La pérdida o utilidad generada por el intercambio de cartera (cesiones adicionales de cartera crediticia), así como de los regresos de cartera crediticia realizadas en los periodos.
- iii. De igual, los resultados, los beneficios en valuación sobre los remanentes en el Instituto, para dar reversa al ingreso y poder sumar los resultados operativos del fideicomiso.
- iv. Adicionalmente, se considera en los ingresos de operación, las comisiones de apertura por la cartera cedida al fideicomiso.
- v. En el Balance se elimina el saldo que tiene registrado el Instituto por concepto de Beneficios por Recibir de Fideicomisos, correspondiente a la valuación sobre los remanentes en el fideicomiso.

Estos movimientos de eliminación modifican directamente el patrimonio del Instituto para poder sumar el patrimonio neto del fideicomiso y presentar el activo, pasivo y patrimonio contable consolidado, a la fecha de los Estados Financieros Consolidados.

## Balance General Consolidado al 31 de Diciembre de 2020 y 2019

Millones de pesos

Concepto	Diciembre 2020	Diciembre 2019	Variaciones	
			\$	%
Disponibilidades	115.9	13.8	102.1	739.9%
Inversiones en valores	-	16.7	(16.7)	(100.0%)
Deudores por reporte	4,371.8	2,463.3	1,908.5	77.5%
<b>Disponibilidades, inversiones en valores y reportos</b>	<b>4,487.7</b>	<b>2,493.8</b>	<b>1,993.9</b>	<b>80.0%</b>
Con fines de cobertura	-	7.7	(7.7)	(100.0%)
<b>Derivados</b>	<b>-</b>	<b>7.7</b>	<b>(7.7)</b>	<b>(100.0%)</b>
Cartera vigente	22,086.4	23,523.4	(1,437.0)	(6.1%)
Cartera vencida	1,074.4	1,190.3	(115.9)	(9.7%)
<b>Cartera total</b>	<b>23,160.8</b>	<b>24,713.7</b>	<b>(1,552.9)</b>	<b>(6.3%)</b>
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(2,073.4)	(2,193.6)	120.2	(5.5%)
<b>Cartera de crédito neta</b>	<b>21,087.4</b>	<b>22,520.1</b>	<b>(1,432.7)</b>	<b>(6.4%)</b>
<b>Otras cuentas por cobrar</b>	<b>2,439.6</b>	<b>1,965.1</b>	<b>474.5</b>	<b>24.1%</b>
Propiedad, mobiliario y equipo, neto	196.4	201.2	(4.8)	(2.4%)
Bienes adjudicados	0.2	0.2	-	0.0%
Otros activos	15.8	26.8	(11.0)	(41.0%)
<b>Activos fijos y diferidos</b>	<b>212.4</b>	<b>228.2</b>	<b>(15.8)</b>	<b>(6.9%)</b>
<b>Total de activos</b>	<b>28,227.1</b>	<b>27,214.9</b>	<b>1,012.2</b>	<b>3.7%</b>
Financiamientos bancarios y bursátiles	6,662.3	9,027.4	(2,365.1)	(26.2%)
Otras cuentas por pagar	3,527.2	2,930.6	596.6	20.4%
Derivados	81.2	-	81.2	100.0%
Créditos diferidos y cobros anticipados	493.0	494.9	(1.9)	51.2%
<b>Total de pasivos</b>	<b>10,763.7</b>	<b>12,452.9</b>	<b>(1,689.2)</b>	<b>(13.6%)</b>
Patrimonio contribuido	14,623.8	12,043.9	2,579.9	21.4%
Resultado por valuación de instrumentos de cobertura	(81.2)	7.7	(88.9)	(1154.5%)
Resultado por tenencia de activos no monetarios	130.6	130.6	-	0.0%
Resultado neto	2,790.2	2,579.8	210.4	8.2%
<b>Total de patrimonio contable</b>	<b>17,463.4</b>	<b>14,762.0</b>	<b>2,701.4</b>	<b>18.3%</b>
<b>Total de pasivo y patrimonio contable</b>	<b>28,227.1</b>	<b>27,214.9</b>	<b>1,012.2</b>	<b>3.7%</b>

Fuente: Dirección de Contabilidad

### Análisis del Balance General

#### Disponibilidades, Inversiones en Valores y Reportos

Variación de 1,993.9 mdp en las disponibilidades, que se debió en mayor medida al flujo operativo generado por la recuperación de la cobranza respecto de los costos operativos y a la contratación y amortización de deuda durante 2020.

### **Derivados**

La variación en la valuación de los derivados la originó el comportamiento de la tasa de referencia y el cambio en las bases de cobertura, mostrando un efecto de naturaleza pasiva.

### **Cartera de Crédito Neta**

La cartera de crédito neta mostró una disminución por 1,432.7 mdp, que se derivó de una reducción de la colocación de crédito, aunado a la aplicación de los Criterios Contables Especiales emitidos por la CNBV, ambos efectos como consecuencia de la contingencia por el COVID-19.

### **Otras Cuentas por Cobrar**

Incremento neto que obedeció primordialmente al aumento del saldo del FPP por 726.3 mdp y a la baja del IVA correspondiente a la cartera cedida al FISO 3220 por 352.9 mdp.

### **Cargos Diferidos**

Baja del rubro por 11.0 mdp, derivado de la reducción en el costo por emisión de títulos y el saldo de gastos por amortizar.

### **Financiamientos Bancarios y Bursátiles**

El movimiento en el financiamiento, se originó debido a la amortización de títulos FNCOT 18 e IFCOT CB 17, al refinanciamiento de la deuda con NAFIN, a la contratación del crédito con Banco del Bienestar, así como de la emisión de Certificados Bursátiles FNCOT 20.

### **Otras Cuentas por Pagar**

Aumento neto de 596.6 mdp, debido fundamentalmente al crecimiento del FPP de 715.6 mdp y la generación de provisiones de proveedores por 141.4 mdp, contrarrestados por una disminución del IVA correspondiente a la cartera cedida al F/3220 por 352.9 mdp.

### **Patrimonio Contable**

El patrimonio contable ascendió a 17,463.4 mdp por el resultado del ejercicio, así como al efecto contrario de la valuación de los derivados. Cabe resaltar la capitalización por resultados de ejercicios anteriores.

## Estados de Resultados Consolidados al 31 de Diciembre de 2020 y 2019

Millones de pesos

Concepto	Diciembre 2020		Diciembre 2019		Variaciones	
	\$	%	\$	%	\$	%
<b>Intereses de operación</b>	<b>4,825.2</b>	<b>78.0%</b>	<b>5,821.1</b>	<b>86.1%</b>	<b>(995.9)</b>	<b>(17.1%)</b>
Por créditos al consumo	4,825.2	78.0%	5,821.1	86.1%	(995.9)	(17.1%)
<b>Otros ingresos de operación</b>	<b>520.9</b>	<b>8.4%</b>	<b>516.8</b>	<b>7.6%</b>	<b>4.1</b>	<b>0.8%</b>
Intereses de operaciones de cobertura	6.0	0.1%	79.1	1.2%	(73.1)	(92.4%)
Intereses por inversiones y reportos	244.4	3.9%	217.9	3.2%	26.5	12.2%
Comisiones por apertura	270.5	4.4%	219.8	3.3%	50.7	23.1%
<b>Ingresos por intereses</b>	<b>5,346.1</b>	<b>86.4%</b>	<b>6,337.9</b>	<b>93.7%</b>	<b>(991.8)</b>	<b>(15.6%)</b>
Otros ingresos	843.7	13.6%	424.5	6.3%	419.2	98.8%
<b>Ingresos totales</b>	<b>6,189.8</b>	<b>100.0%</b>	<b>6,762.4</b>	<b>100.0%</b>	<b>(572.6)</b>	<b>(8.5%)</b>
<b>Estimación preventiva para riesgos crediticios</b>	<b>710.0</b>	<b>11.5%</b>	<b>1,148.6</b>	<b>17.0%</b>	<b>(438.6)</b>	<b>(38.2%)</b>
Constitución de reservas	2,387.8	38.6%	2,864.9	42.4%	(477.1)	(16.7%)
Recuperación de cartera castigada	1,677.8	27.1%	1,716.3	25.4%	(38.5)	(2.2%)
<b>Gastos por intereses</b>	<b>545.8</b>	<b>8.8%</b>	<b>737.4</b>	<b>10.9%</b>	<b>(191.6)</b>	<b>(26.0%)</b>
Intereses y comisiones por intermediación financiera	545.8	8.8%	737.4	10.9%	(191.6)	(26.0%)
Emolumentos y otras prestaciones al personal	848.1	13.7%	871.0	12.9%	(22.9)	(2.6%)
Otros gastos de administración	1,282.5	20.7%	1,408.0	20.8%	(125.5)	(8.9%)
Comisiones y tarifas pagadas	13.2	0.2%	17.6	0.3%	(4.4)	(25.0%)
<b>Gastos totales</b>	<b>2,689.6</b>	<b>43.5%</b>	<b>3,034.0</b>	<b>44.9%</b>	<b>(344.4)</b>	<b>(11.4%)</b>
<b>Resultado Neto</b>	<b>2,790.2</b>	<b>45.1%</b>	<b>2,579.8</b>	<b>38.1%</b>	<b>210.4</b>	<b>8.2%</b>

Fuente: Dirección de Contabilidad

### Análisis del Estado de Resultados

#### Intereses de Operación

Decremento en el devengo de intereses por 995.9 mdp debido a la aplicación de las nuevas políticas en las tasas de interés a partir de agosto de 2019; aunado a la disminución del otorgamiento de créditos, como consecuencia de las medidas derivadas de la emergencia sanitaria por el COVID-19 y la implementación del programa Crédito Apoyo Diez Mil.

#### Intereses de Operaciones de Cobertura

La disminución de 73.1 mdp se debió a la reducción en los flujos recibidos de las coberturas por el comportamiento de la tasa de referencia.

### ***Intereses de Inversiones y Reportos***

El crecimiento de los intereses lo originó un mayor saldo invertido durante 2020, a pesar de la reducción en las tasas de interés promedio.

### ***Comisiones por Apertura***

El incremento de 50.7 mdp obedeció a los efectos del proceso de amortización del fideicomiso F/3220.

### ***Otros Ingresos***

Aumento de 419.2 mdp por la depuración de cuentas de acreedores diversos, de impuestos a favor y la aplicación de otros quebrantos durante 2019.

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

Disminución neta de 438.6 mdp que obedeció primordialmente al requerimiento de un menor monto en la constitución de reservas, por la aplicación de los Criterios Contables Especiales considerados durante junio, julio y agosto 2020 derivado de la emergencia sanitaria, a la baja en la recuperación de cartera de crédito castigada, además de la extinción de las reservas derivadas de la cartera que se mantenía fideicomitada.

### ***Gastos por Intereses***

El rubro disminuyó 191.6 mdp por la baja en la tasa promedio y el monto de la deuda contratada.

### ***Gastos de Operación y Administración***

La reducción de emolumentos y otros gastos de administración por 148.4 mdp se originó por el decremento en los rubros de estacionamiento, honorarios por servicios de cómputo, centro de atención a clientes, subcontratación a terceros, digitalización de documentos y amortizaciones por gastos de tecnología, lo cual compensó el gasto por publicidad de 204.4 mdp.

### ***Informe de Indicadores Financieros***

A partir de abril de 2017, el Instituto da seguimiento a los indicadores que muestran su situación financiera. Lo anterior, mediante un semáforo de alertas planteadas a 13 indicadores financieros, con la finalidad de dar seguimiento de manera mensual a éstos, y en caso de aproximarse a la alerta amarilla, tomar medidas preventivas encaminadas a mejorar en el corto plazo el indicador, las cuales podrían abarcar desde políticas especiales de originación de crédito con restricciones de toma de riesgo por sectores, medidas de reforzamiento de cobranza a sectores o centros de trabajo específicos, y/o de restricción de gastos.

Al cierre de diciembre 2020, el comportamiento de los 13 indicadores financieros, fue el siguiente:

### Tablero de Indicadores Financieros

Indicador	dic-19	dic-20	Promedio Últimos 12 m	Variación 1 mes	Variación 12 meses	Límite Alerta Amarilla	Límite Alerta Roja
(1) Ingreso Operación / Cartera Total	26.5%	22.4%	24.8%	-0.50%	-4.17%	22.0%	20.0%
(2) Eficiencia Operativa	2.65 x	2.39 x	2.8 x	-0.22 x	-0.26 x	1.50 x	1.00 x
(3) Flujo de Recup / Cartera Total Admin	1.09 x	1.10 x	1.09 x	-0.01 x	0.01 x	0.95 x	0.90 x
(4) Margen Financiero / Flujo de Recuperación	21.4%	18.2%	20.1%	-0.18%	-3.17%	20.0%	17.5%
(5) Margen Financiero Ajust / Flujo de Recuperación	23.7%	22.1%	21.8%	0.36%	-1.60%	11.0%	10.0%
(6) Eficiencia Operativa Flujo	10.89 x	11.74 x	12.3 x	-0.93 x	0.84 x	5.00 x	4.50 x
(7) Ingreso C.O. / Flujo de Recuperación	6.6%	6.8%	6.1%	0.63%	0.22%	5.0%	4.0%
(8) ROE	18.9%	17.1%	18.5%	-1.16%	-1.81%	11.0%	10.0%
(9) ROA	10.4%	10.0%	10.4%	-0.56%	-0.41%	5.5%	5.0%
(10) IMOR	4.8%	4.6%	4.5%	-0.15%	-0.18%	6.3%	6.8%
(11) IMORA	13.5%	13.9%	14.6%	-0.33%	0.43%	16.9%	18.3%
(12) ICOR	1.8 x	1.9 x	2.0 x	0.02 x	0.1 x	1.3 x	1.0 x
(13) IPAT	43.1%	50.2%	48.8%	0.00%	7.05%	30.0%	28.0%

Fuente: Dirección de Planeación Financiera

## 9. Estructura Administrativa

### 9.1 Estructura Organizacional

En atención a la normatividad emitida por la SHCP y la Secretaría de la Función Pública (SFP), el Instituto dio cumplimiento a las disposiciones publicadas, y los Tabuladores de Sueldos y Salarios de los Servidores Públicos de Mando y Operativos y quedaron registrados ante las instancias correspondientes. Lo anterior se alinea a la acción 4.2.2 de la estrategia prioritaria 4.2 del objetivo prioritario 4 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

Asimismo, la estructura orgánica se encuentra aprobada y registrada ante la propia SFP con su última modificación y alineada al Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT vigente.

### Información Actualizada de la Estructura Básica y No Básica

Al cierre del ejercicio fiscal 2020 la estructura organizacional contempla 1,450 plazas, integrada por 150 plazas de mando medio y superior, 967 operativas sindicalizadas y 333 operativas de confianza.

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

Al finalizar 2020, se registró una ocupación de 1,345 plazas (132 de mando, 901 operativos de base y 312 operativas de confianza), 65 menos que el año pasado. Y para continuar con el cumplimiento al memorándum del 3 de mayo de 2019, emitido por el Presidente de la República y a las medidas de austeridad, al cierre de 2020 no existieron contrataciones de prestadores de servicios por el esquema de honorarios.

### Servicio Social

Durante 2020 se contó con la participación de 47 prestadores de servicio social, 42 menos que en 2019, debido a las restricciones por pandemia de las instituciones educativas para realizar actividades de forma presencial; aún así, se contó con un apoyo fundamental en el funcionamiento de los procesos en distintas áreas del Instituto.

### Programa de Capacitación

El Programa Anual de Capacitación 2020 (PAC 2020) tuvo como objetivo la impartición de cursos y talleres dirigido a 1,183 participantes, 104 menos que igual periodo de 2019; considerando que, la crisis derivada de la pandemia dificultó el desarrollo de dicho programa, lo que sin embargo se relaciona con la atención de las acciones 4.2.1, 4.2.3 y 4.2.4 de la estrategia prioritaria 4.2 del objetivo prioritario 4 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

En 2020, a diferencia de 2019, se incluyeron cursos relacionados a temas de la salud, reforzando el cuidado de todos y cómo tener un retorno saludable a las actividades diarias y primordialmente laborales, asimismo, se dio continuidad a la capacitación en temas de la Nueva Ética en el Servicio Público y con la finalidad de atender temas de desigualdad entre hombres y mujeres y disminuir la brecha laboral, se capacitó en el tema de Igualdad entre mujeres y hombres.

#### Cursos Impartidos en 2020

Sitio	Tema curso
INMUJERES	Inducción a la Igualdad entre mujeres y hombres.
CLIMSS	Recomendaciones para un retorno saludable al trabajo ante covid-19
INAI	Introducción a la Administración Pública Mexicana
SICAVISP	Nueva Ética e Integridad en el Servicio Público

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

### Programa de Becas

Con el objetivo de apoyar y dar continuidad en la formación académica y profesional de los colaboradores del Instituto, durante 2020 el programa institucional de becas benefició a 35 empleados, igual número que en 2019.

### Comparativo del Programa Institucional de Becas 2020 vs 2019

Nivel de escolaridad	Participantes 2019	Participantes 2020
Licenciatura	14	12
Especialidad	1	2
Maestría	13	12
Titulación	5	7
Postgrado	2	2
Diplomados	0	0

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cabe resaltar que el Instituto otorgó también 36 becas de excelencia dirigidas a los hijos de los trabajadores, con la finalidad de impulsar su desarrollo académico, de las cuales 20 fueron de nivel medio superior y 16 de nivel superior, 2 menos que en igual periodo de 2019, cabe considerar que el ciclo escolar también se vio afectado y las actividades escolares se dieron de forma distinta.

### Cultura Organizacional

Durante 2020 se mantuvo el compromiso de la totalidad de los empleados del Instituto, respecto a que, conocieran y se capacitaran con el curso denominado: Código de Conducta, por lo que al finalizar el ejercicio un 87% del total de la plantilla fue capacitada.

Al respecto, se cuenta con la “Carta compromiso” firmada por cada uno de los empleados del Instituto que concluyeron el curso, en la cual se establece la obligatoriedad de realizar las actividades asignadas, así como el actuar y desempeño conforme al Código de Ética y Código de Conducta del Instituto.

### Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro

A partir del ejercicio 2019, el Instituto se incorporó al Programa Jóvenes Construyendo el Futuro, apoyando a jóvenes con deseos de capacitarse y adquirir nuevos conocimientos que les permitan desarrollarse en las mejores empresas u organizaciones, por lo que se contó con 103 Becarios. Para 2020 el número de becarios se incrementó a 163, siendo el compromiso que el Instituto se mantenga como una opción de desarrollo para los jóvenes y su inserción al mercado laboral.

### Programa de Productividad

Durante 2020 se aprobó la metodología de evaluación de desempeño para el personal operativo, en el seno de la Comisión Mixta de Productividad. La cual se aplicó para realizar la evaluación mensual durante el ejercicio, participando en promedio 1,135 personas cada semestre.

## 9.2. Suministros e Infraestructura para la Operación

### Patrimonio Inmobiliario y Obras

De conformidad con la normatividad del Instituto Nacional de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) y considerando la ubicación y espacios existentes para el desarrollo de la operación institucional en el ámbito regional, al 31 de diciembre de 2020 el Instituto tenía registrados los inmuebles propios, en arrendamiento o bajo otras figuras de ocupación, siguientes:

#### Inmuebles Compartidos con INDAABIN

Nº	NÚMERO DE CONTRATO	ENTIDAD FEDERATIVA	UBICACIÓN	OFICINA QUE OCUPA
1	Bases de Colaboración INDAABIN	Campeche	Av. 16 de Septiembre S/N, Palacio Federal, Col. Centro, entre Calle 51 y 53, Campeche, Campeche, C.P. 24000	Representación Campeche
2	Bases de Colaboración INDAABIN	Veracruz	Diego Leño S/N, Esquina con Zamora, Colonia Centro, C.P. 91000, Xalapa Veracruz	Representación Xalapa
<b>Inmuebles Ocupados Bajo la Figura Jurídica de Comodato</b>				
Nº	NÚMERO DE CONTRATO	ENTIDAD FEDERATIVA	UBICACIÓN	OFICINA QUE OCUPA
3	Acta Administrativa de Asignación de Espacio	Ciudad de México	Av. Hidalgo No. 77, Col. Guerrero, C.P. 06300, Alcaldía Cuauhtémoc, en la Ciudad de México.	Módulo
4	I-COM-2020-002	Chiapas	Crescencio Rosas No. 61, Colonia San Diego, entre las calles de Ignacio Lopez Rayón y calle La Paz, C.P. 29270, San Cristóbal de las Casas, Chiapas.	Representación San Cristóbal

Fuente: Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales



<b>Inmuebles ocupados por el Instituto FONACOT administrados por la Dirección Estatal y/o de Plaza dependientes de la Subdirección General Comercial</b>				
<b>N°</b>	<b>NÚMERO DE CONTRATO</b>	<b>ENTIDAD FEDERATIVA</b>	<b>UBICACIÓN</b>	<b>OFICINA QUE OCUPA</b>
5	N/A	CIUDAD DE MÉXICO	Ave. Ricardo Flores Magón No. 44 Edificio STPS Planta Baja, Colonia Guerrero, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México C.P. 06300	REPRESENTACIÓN CONGRESO DEL TRABAJO
6	N/A	GUERRERO	Privada de Jacarandas S/N planta baja, puerta 4 STPS., Col. Burócratas, entre retorno Ruffo Figueroa y Zona Residencial Bugambillas, C.P. 39090, Chilpancingo, Guerrero	REPRESENTACIÓN CHILPANCINGO
7	N/A	HIDALGO	Km. 50 de la Carretera México-Pachuca, Zona Industrial Tizayuca, Hidalgo, C.P. 43800	REPRESENTACIÓN DE TIZAYUCA
8	N/A	TAMAULIPAS	Matamoras No. 237, oficinas de la STPS, Col. Centro, Ciudad Victoria, Tamaulipas, CP. 87000	Representación Cd. Victoria
9	N/A	TAMAULIPAS	Calle Héroe de Nacataz y Reynosa s/n, anexo al Centro Cívico, Zona Centro, Nuevo Laredo, Tamaulipas, CP. 88000	Representación Nuevo Laredo
10	N/A	ZACATECAS	Blvd. José López Portillo No. 303 Planta Baja, Edificio STPS, Col. Dependencias Federales, C.P. 98618, Zacatecas, Zacatecas.	REPRESENTACIÓN ZACATECAS
11	N/A	SAN LUIS POTOSÍ	Av. Roble No. 701 Esq. Circuito Editores, Col. Llano Azul, Edif. Vía Center, Matehuala, San Luis Potosí, CP. 78717	Representación Matehuala
12	N/A	PUEBLA	Carretera Federal Teziutlán Puebla S/N entronque con autopista Teziutlán, Teziutlán, Puebla MODULO 33 Y 34	REPRESENTACIÓN TEZIUTLAN

Fuente: Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

### Arrendamiento de Inmuebles

Los inmuebles arrendados equivalen a 8,946.4 metros cuadrados para la operación de 82 sucursales, de los cuales se realizaron 5 renovaciones de instrumentos contractuales, además se renovaron 7 acuerdos de voluntades, y el resto de los contratos de arrendamiento fenecen en el transcurso del ejercicio fiscal 2021.

Las contrataciones citadas se realizaron con apego al Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, bajo los criterios que en el mismo se indican, así como, en el marco de las disposiciones establecidas en la Ley General de Bienes Nacionales, el acuerdo por el que se fija el importe máximo de rentas por zonas y tipos de inmuebles, a que se refiere el párrafo segundo del artículo 146 de la Ley General de Bienes Nacionales, publicado en el DOF el 23 de octubre de 2019, y con apego a las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, publicadas en el DOF del 16 de julio de 2010 y su última modificación publicada en el mismo medio el 5 de abril de 2016.

### Inmuebles Ocupados del Instituto FONACOT

<b>Inmuebles Propios</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Edificio Oficinas Centrales	1	1
Direcciones Regionales	1	0
Dirección de Plaza	1	1
Dirección Estatal	2	0
Oficinas de Representación	1	0
Almacén de bienes de baja (Calle Mar Adriático)	1	1
Casa	1	1
Terrenos sin construcción	2	2
Inmueble desocupado	0	4
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>Locales en Arrendamiento</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Edificio Oficinas Plaza de la República	1	1
Direcciones Regionales	4	4
Direcciones Estatales	27	28
Direcciones de Plaza	8	9
Oficinas de Representación	39	40
Almacén de bienes de baja (Poniente 148)	0	0
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>82</b>

Fuente: Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

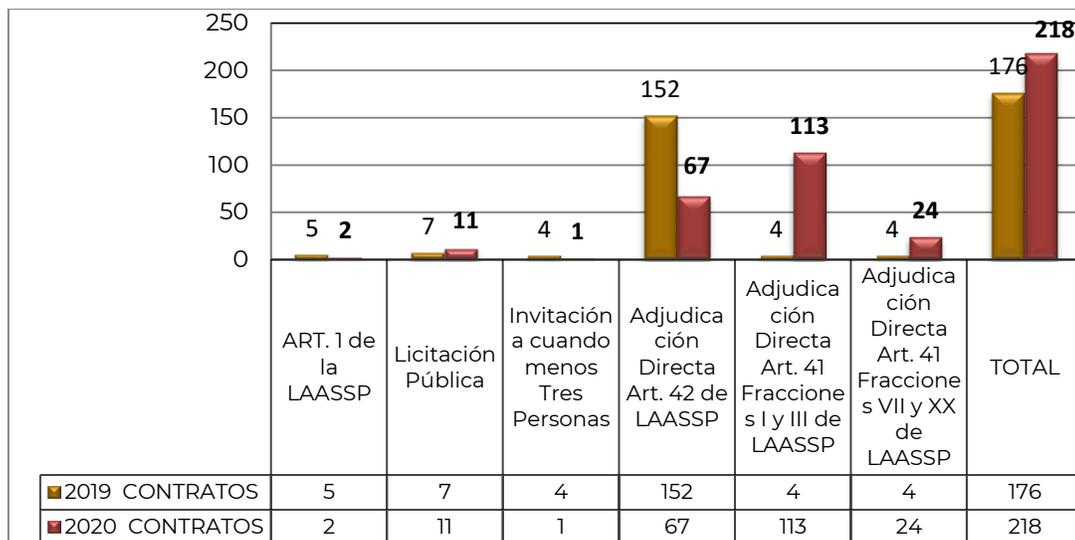
El número total de inmuebles en materia de arrendamiento, comodato y compartidos para el ejercicio 2020 representan un total de 95 inmuebles. Es importante mencionar que, el número de inmuebles incrementados en el 2020 se debe a que la Dirección Estatal Culiacán, Dirección de Plaza Metro 6 y la Representación Playa del Carmen, cuentan cada una, con dos contratos de arrendamiento, lo anterior, derivado de contrataciones realizadas por ampliaciones en la superficie de los locales.

### 9.3 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Durante el ejercicio 2020 se realizaron 218 contrataciones por 410.4 mdp a través de licitación pública, invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa ya sea por montos de actuación o por artículo 41 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP).

Derivado de ello, se celebraron 151 contratos y 67 pedidos con diversos proveedores y prestadores de servicios.

#### Comparativo de Contrataciones 2020-2019



Fuente: Subdirección General de Administración

#### Licitaciones Públicas

Se formalizaron 11 contratos por 60.4 mdp, para la contratación del servicio del programa integral de aseguramiento de bienes patrimoniales (inmuebles y contenidos), servicio del programa integral de aseguramiento de bienes patrimoniales (parque vehicular), servicio de alimentación al personal en los comedores, servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a la subestación eléctrica, plantas de emergencia, tableros eléctricos, red eléctrica

general y los equipos electromecánicos tales como el montacargas de suministros y el sistema de extracción de gases, servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al sistema hidroneumático, red hidráulica e hidrosanitaria incluyendo todo tipo de motobombas, válvulas, llaves, las cisternas y tinacos, servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de aire acondicionado general y localizado, servicio de reservación, expedición, radicación, venta de boletos para la transportación aérea y servicios integrales nacionales e internacionales que corresponden a la asignación de boletos de avión y hospedaje, suministro de vales de despensa a través de tarjetas electrónicas, servicio de seguro de vida grupo para proteger al personal de base de mando, operativo, jubilado y pensionado, servicio de seguridad y vigilancia del Instituto y suministro de vales electrónicos de despensa para el otorgamiento de la medida de fin de año del ejercicio 2020.

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

Se formalizó un contrato derivado de este procedimiento por 1.3 mdp, para la contratación de seguro de responsabilidad patrimonial y fraude de empleados del Instituto y seguro de responsabilidad civil.

#### **Adjudicaciones Directas por Montos de Actuación.**

Los contratos celebrados que derivaron de procedimientos de adjudicación directa, fueron:

#### **Contrataciones entre Dependencias o Entidades de la Administración Pública Federal.**

Se formalizaron 2 contratos con fundamento en el artículo 1 de la LAASSP, por 1.0 mdp, que corresponden al servicio de mensajería de la Dirección Estatal Tepic y Servicios de espacios digitales para la difusión de la campaña publicitaria denominada: "Beneficios del Crédito FONACOT 2020, Versión: Remodelación/Deudas".

#### **Contrataciones con fundamento en el Artículo 42 de la LAASSP.**

Se realizaron 67 contrataciones por 12.6 mdp, principalmente con pequeñas, micro y medianas empresas (PYMES).

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

Se formalizaron 24 contratos por 29.3 mdp para la contratación del servicio integral de limpieza en las oficinas del edificio sede, sede alterna plaza de la república, direcciones metropolitanas, almacén, oficinas regionales, estatales, de plaza y representaciones del Instituto a nivel nacional; servicio integral de limpieza en las oficinas regionales, estatales, de plaza y representaciones del Instituto a nivel nacional y servicio de suministro de combustible para vehículos automotores terrestres dentro del territorio nacional para el Instituto, así como el servicio de suministro y entrega en sitio de artículos de oficina (papelería), los cuales se hacen a través del Sistema de Tienda Digital del Gobierno Federal de la SHCP.

**Contrataciones con Fundamento en al Artículo 41 de la LAASSP que requieren ser autorizadas por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.**

Se formalizaron 113 contratos por 311.0 mdp para la contratación del servicio de validación de identidad para la originación de créditos del Instituto, servicio de consultas electrónicas de información de los trabajadores registrados en la Base de Datos Nacional Sistema de Ahorro para el Retiro (BDNSAR), servicios de espacios digitales para la difusión de la campaña publicitaria denominada: Beneficios del Crédito FONACOT 2020, Versión: Remodelación/Deudas y Servicio de dictaminación de los estados financieros del ejercicio 2020 del Instituto. Es importante señalar que, para la campaña publicitaria citada, se formalizaron 110 contratos por 202.8 mdp..

**Contrataciones 2020 vs 2019**

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	2019		2020	
	CONTRATOS	MONTO	CONTRATOS	MONTO
Licitación Pública	7	\$132.8	11	\$60.4
Invitación a Cuando Menos Tres Personas	4	\$7.8	1	\$1.3
Adjudicación Directa Art. 1º de la LAASSP.	5	\$2.2	2	\$1.03
Adjudicación Directa Art. 42 de la LAASSP.	152	\$39.4	67	\$12.6
Adjudicación Directa Art. 41 fracciones I y III de la LAASSP.	4	\$77.4	113	\$311
Adjudicación Directa Art. 41 fracciones VII y XX de la LAASSP.	4	\$64.6	24	\$29.3
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>\$324.2</b>	<b>218</b>	<b>\$410.7</b>

Fuente: Subdirección General de Administración

**Contratos Plurianuales**

Dentro de los contratos antes mencionados, existen 4 de tipo plurianual: a) servicios de consultas electrónicas de información de los trabajadores registrados en la Base de Datos Nacional Sistema de Ahorro para el Retiro (BDNSAR); b) servicio de validación de identidad para la originación de créditos del Instituto; c) suministro de vales electrónicos de despensa para el otorgamiento de la medida de fin de año del ejercicio 2020; y d) servicio de dictaminación de los estados financieros ejercicio 2020, del Instituto. Cabe señalar que, en 2019 se formalizaron 9 contratos plurianuales.

## Contrataciones Marco

Dentro de los contratos antes mencionados que no requieren dictamen del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, los 24 contratos fueron por contrato marco para los servicios antes descritos, mientras que, en el ejercicio del 2019, se llevaron a cabo 4 contratos por este fundamento. Las actividades informadas a este respecto se realizaron en el marco de las acciones 3.1.1 y 3.1.2 de la estrategia prioritaria 3.1 del objetivo prioritario 3 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

## 9.4 Servicios Generales

### Inventario físico de muebles propiedad del Instituto.

El inventario de bienes muebles del Instituto en 2020 es de 9,804 bienes, por un importe de 76.2 mdp. Cabe mencionar que durante el ejercicio, en conciliación con el área de contabilidad se identificaron 11 bienes vendidos en la primera enajenación de 2019, incluidos también en la segunda enajenación, por lo que la cifra real de bienes conciliados en el ejercicio fue de los 9,804 referidos como inventario del Instituto. Debido a que, en la segunda enajenación por error se consideraron 11 bienes que ya estaban contabilizados en la primera enajenación, sin que esa cifra se hubiera conciliado en su oportunidad. Por lo anterior, al cierre del ejercicio 2019 se registraron 3,224 bienes muebles enajenados, los cuales contemplan dos enajenaciones de bienes realizadas en dicho ejercicio (la primera fue por 2,511 bienes y la segunda por 713), y que a partir de la conciliación contable correspondiente, arroja la cantidad real de bienes con los que contaba el Instituto al finalizar 2019, que fue de 9,793, resultado de restar a los 13,017 reportados, los 3,224 bienes enajenados.

### Inventario de Bienes Muebles 2020 vs 2019

Millones de pesos

Inventario de bienes muebles	2019		2020	
	Número	Monto	Número	Monto
Número de Bienes	13,017	\$93.4	9,804	\$76.2

Fuente: Subdirección General de Administración

Asimismo, en el ejercicio 2020 no se llevó a cabo la baja de ningún bien mueble, debido a la pandemia.

### Baja de Bienes Muebles 2020 - 2019

Millones de pesos

Baja de bienes muebles	2019		2020	
	Número	Monto	Número	Monto
Bienes Enajenados	3,224	\$17.2	0	\$0

Fuente: Subdirección General de Administración

### **Procesos de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas**

La propuesta para reubicar el personal que ocupa las oficinas ubicadas en Plaza de la Republica 32, colonia Tabacalera Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06401, CDMX, comenzó a desarrollarse, contemplada en el Anteproyecto para el Reordenamiento y Optimización de Espacios en el edificio de oficinas Centrales del Instituto, ubicadas en Avenida Insurgentes Sur 452, Colonia Roma Sur, con código postal 06760, en una Superficie del terreno: 1,277 metros cuadrados (m<sup>2</sup>) y 7905.88 m<sup>2</sup> construidos, con los siguientes avances:

1. Planeación de proyecto de acuerdo a programa de necesidades, con el objetivo de asignar los espacios necesarios por orden funcional.
2. Análisis de requerimientos de infraestructura necesaria.
3. Presentación del anteproyecto con acciones orientadas a optimizar los espacios.
4. Ajuste de anteproyecto.
5. Presentación e imagen institucional.
6. Propuesta de logística de movimientos para liberación de áreas.
7. Proyecto Arquitectónico de 6 plantas y estacionamiento.
8. Calendarización de actividades.

También, se realizó el anteproyecto para reubicar la Representación de Chalco, y la visita técnica al inmueble propuesto.

Derivado del costo que representa dicha reubicación, continúan realizándose diversas gestiones a efecto de valorar la mejor opción para el Instituto, sin embargo y a efecto de robustecer necesidades futuras del inmueble sede, se encuentra en proceso el desarrollo de la propuesta arquitectónica, para intervenciones futuras, sobre el levantamiento de necesidades, contando con un anteproyecto para sus posibles adecuaciones la cual afectará una superficie del terreno: 1,277 m<sup>2</sup> y 7905.88 m<sup>2</sup> construidos. Lo anterior, fue una propuesta de la Subdirección General de Administración del Instituto, sin embargo, se determinó la no viabilidad por los montos preliminares arrojados y, se consideró la utilidad de la culminación de las fases iniciadas a efecto de tener antecedentes para futuras necesidades. Todo ello en apego al primer y segundo párrafo del artículo 18 de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

### **Apoyo a Actividades Sustantivas Durante la Emergencia Sanitaria**

Entre otras actividades, en materia de seguridad sanitaria conforme a las disposiciones aplicables, durante 2020 se realizó el diseño de cancelería, mampara lateral y frontal para los puntos de atención a nivel nacional del Instituto para el otorgamiento de crédito.

### **Inmuebles Propiedad del Instituto FONACOT.**

Derivado del oficio circular número 100.-054 mediante el cual el Secretario de Hacienda y Crédito Público, expresa a los titulares de las Instituciones Públicas de la Administración Pública Federal la necesidad de que las instituciones públicas que tengan destinados y utilicen inmuebles federales, lleven a cabo la revisión del uso real y aprovechamiento actual con el fin de implementar mecanismos que procuren el óptimo aprovechamiento, así como



su uso eficiente, y por lo que se instruye la implementación de acciones tendientes a evaluar el uso real y aprovechamiento actual de los inmuebles federales en uso y se informe a INDAABIN de aquellos inmuebles o espacios que resulten susceptibles de ser puestos a disposición de dicho órgano administrativo desconcentrado con la documentación señalada en la normatividad aplicable. Por lo anterior, se llevaron a cabo las acciones siguientes:

1. Con fundamento en la fracción 1 del artículo 32 de la Ley General de Bienes Nacionales (LGBN) se integró en el expediente de los inmuebles propiedad del Instituto la situación física, jurídica y administrativa correspondientes.
2. Al cierre del 2020 se contó con el Registro Federal Inmobiliario (RFI) de cada uno de los inmuebles propiedad del Instituto.

### Registro Federal de los Inmuebles del Instituto FONACOT

REGISTRO FEDERAL INMOBILIARIO (RFI)	UBICACIÓN DEL INMUEBLE
09-20988-6	<b>INSURGENTES SUR</b> Avenida Insurgentes Sur No. 452 Col Roma Sur, Demarcación Territorial Cuauhtémoc C.P. 06760, CDMX.
14-08193-1	<b>GUADALAJARA</b> Avenida Federalismo esquina Eulogio Parra Número 696 Colonia Artesanos, Sector Juárez, C.P. 44200, Guadalajara, Jalisco.
17-03304-3	<b>CUERNAVACA</b> Avenida Plan de Ayala Número 1200 Colonia Chapultepec, C.P. 62451, Cuernavaca, Morelos.
25-10680-5	<b>GUASAVE</b> Avenida Barracuda S/N (Lotes 4, 10, 11, 12 y 13) Fraccionamiento las Glorias, C.P. 81001, Guasave, Sinaloa
25-10681-4	<b>GUASAVE</b> Avenida Barracuda S/N (Lotes 1, Manzana 29) Fraccionamiento las Glorias, C.P. 81001
28-05638-7	<b>REYNOSA</b> Avenida Aldama Número 1100-26, Colonia Centro, Centro Comercial Río Grande, C.P. 81001, Reynosa, Tamaulipas
05-04783-2	<b>TORREÓN</b> Avenida Morelos No. 138 Poniente, Col. Centro, C.P. 27000, Torreón, Coahuila de Zaragoza
08-05818-8	<b>CHIHUAHUA</b> Avenida Allende esquina con 7a. S/N, Colonia Zona Centro, C.P. 31000 Chihuahua, Chihuahua
09-17393-4	<b>MAR ADRIÁTICO</b> Avenida Mar Adriático No. 46 Colonia Popotla, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo C.P. 11400, CDMX.
12-19508-5	<b>ACAPULCO</b> Andador Vicente Suarez Lt. 23 Mz. 54, Colonia Las Cruces, C.P. 39791, Acapulco de Juárez, Guerrero

Fuente: Subdirección General de Administración



3. Actualización de los avalúos paramétricos de cada uno de los inmuebles propios, para ello se solicitó al INDAABIN el acceso con los diferentes roles para acceder a la plataforma denominada "Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal" mediante oficio SGA/0411/2020, para lo cual se mantuvieron diversas comunicaciones con dicho Instituto, dado que las problemáticas de acceso fueron constantes.
4. Se realizó una consulta jurídica a INDAABIN de la cual se desprende que los inmuebles que integran el patrimonio del Instituto quedan fuera del régimen jurídico de los bienes destinados a un servicio público y, por lo tanto, no sujetos a que sean "puestos a disposición" de la SHCP a través del INDAABIN, al ser propiedad del Instituto. En concordancia con el marco normativo revisado, se puede advertir que la "puesta a disposición" es un trámite que no aplica para aquellos inmuebles cuya propiedad les pertenece a los entes pertenecientes a la Administración Pública Federal Paraestatal, como lo son los órganos descentralizados federales.
5. Se emitieron diversas consultas al INDAABIN en materia de inmobiliaria con la finalidad de establecer las directrices para la actualización, regularización administrativa, y legal de los inmuebles antes citados.
6. De diversas comunicaciones con el órgano desconcentrado de la SHCP, se acordó que la Dirección de Registro Público y Control Inmobiliario de INDAABIN proporcionará lo siguiente:
  - a) Estatus de designación y usuario de su Responsable Inmobiliario en el Sistema de inventario, así como el resto de usuarios, con la finalidad de que Instituto pueda validar la información o solicitar las altas o bajas de los usuarios que así lo requieran.
  - b) Proporcionará el RFI en el que se reporta error en la captura de datos con el fin de informarnos si corresponde al Instituto FONACOT o bien, se trata de un inmueble de la STPS como cabeza de sector.

De los anteriores incisos, se obtuvo la actualización de los usuarios registrados, cabe mencionar que regularmente se realiza la actualización de bajas y altas de servidores públicos.

7. En cumplimiento a los acuerdos del Consejo Directivo, está en revisión jurídica la propuesta de los Lineamientos para la enajenación onerosa de inmuebles propiedad del Instituto, que no sean útiles para la prestación de servicios relativos al objeto sustantivo.



## Archivo Institucional

### Bajas Documentales

Derivado del programa de acompañamiento para la identificación, depuración, expurgo y baja documental del archivo a nivel nacional y oficinas centrales de documentación se encuentra en espera de los dictámenes de baja que se enlistan por parte del Archivo General de la Nación (AGN).

### Bajas Documentales

No.	Oficio	Fecha	Expedientes	Peso Aproximado	Metros Lineales	Tipo
2	DRMYSG/0732/2019	5 de junio 2019	5	30	0.6	Baja Documental
3	DRMYSG/0733/2019	5 de junio 2019	43,154	45,577	911.54	Baja Documental
4	DRMYSG/0736/2019	5 de junio 2019	201	15.6	0.312	Baja Documental
5	DRMYSG/0737/2019	5 de junio 2019		1,000	2	Baja Documental
6	DRMYSG/0738/2019	5 de junio 2019	166	50	1	Baja Documental
7	DRMYSG/0739/2019	5 de junio 2019	151	4.5	0.09	Baja Documental
8	DRMYSG/0740/2019	5 de junio 2019	165	1,768	37.74	Transferencia Secundaria
9	DRMYSG/0741/2019	5 de junio 2019	267	107	2.14	Baja Documental
10	DRMYSG/0742/2019	5 de junio 2019	109	12	0.24	Transferencia Secundaria
11	DRMYSG/0743/2019	5 de junio 2019	5,352	5,185	103.7	Baja Documental
12	DRMYSG/0832/2019	5 de junio 2019	101	1,258	25.16	Baja Documental
13	DRMYSG/0833/2019	5 de julio 2019		31,025	620.5	Baja Documental
14	DRMYSG/0806/2019	5 de julio 2019	20,085	60,401	120.802	Baja Contable
15	DRMYSG/0806/2019	5 de julio 2019	1,175	2,431	4.862	Baja Contable
16	DRMYSG/0806/2019	5 de julio 2019		650	1.3	Baja Contable
17	DRMYSG/0806/2019	5 de julio 2019		29,575	59.15	Baja Contable
<b>TOTALES</b>			<b>109,917</b>	<b>211,916</b>	<b>2,547.68</b>	

Fuente: Subdirección General de Administración

## **Servicios de Recolección, Transportación y Entrega de Mensajería y Paquetería a Nivel Nacional**

Durante el ejercicio 2020, el Instituto utilizó 16,454 guías, mediante las cuales se han desplazado sobres de mensajería, así como paquetería mediante la subcuenta FNT09001 del Contrato DCC-GM-2013.

A través de la Ventanilla Única de este Instituto se registraron 8,642 sobres con documentación que transita de la Ciudad de México hacia algún destino de la República Mexicana o viceversa, documentos que provienen de los estados con remitente de las oficinas Centrales ubicadas en la Ciudad de México los cuales fueron trasladados por medio del uso de 4,548 guías.

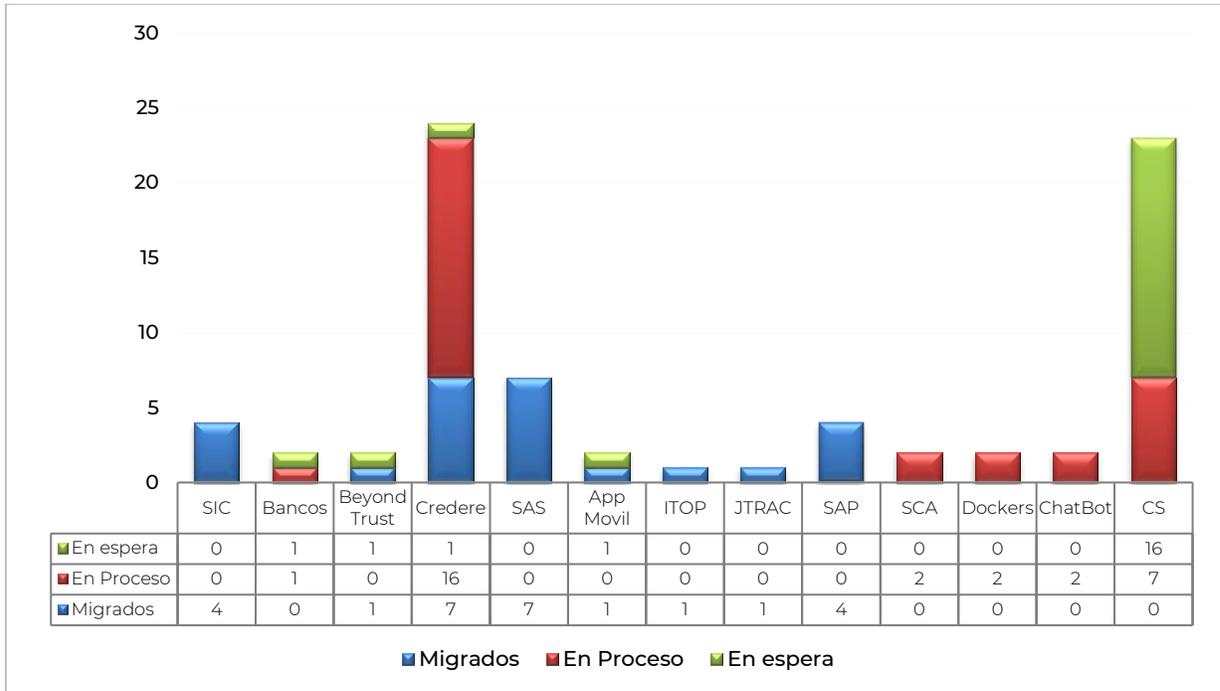
## **10. Infraestructura Tecnológica**

### **10.1 Habilitación del Sitio Principal y Secundario para los Sistemas Sustantivos**

En el 2020, inició el proyecto para la implementación de la infraestructura tecnológica para la habilitación del nuevo Centro de Datos Principal, así como el sitio alternativo DRP (Disaster Recovery Plan por sus siglas en inglés), los cuales tienen por objeto definir y asegurar una infraestructura tecnológica de alta disponibilidad para la continuidad operativa de los sistemas sustantivos del Instituto. Asimismo, con lo anterior se podrá cumplir entre otros temas, con las recomendaciones que se han hecho por entidades regulatorias en torno al cumplimiento de un esquema de alta disponibilidad que mitigue los riesgos por intermitencias de los servicios tecnológicos que se ofrecen a las personas trabajadoras. Cabe mencionar que en el ejercicio 2019 solamente se contaba con el sitio Centro de Datos Alterno (Nube Híbrida), actividades que se relacionan con las acciones 4.1.1 y 4.1.2 de la estrategia prioritaria 4.1 del objetivo 4 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

Como parte de los resultados de 2020, se migraron 26 de los 76 servidores, un avance del 34.2% de la infraestructura tecnológica migrada.

### Migración de Servidores a KIO



Fuente: Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Es importante destacar que, de manera paralela al proyecto de migración al nuevo sitio primario, durante 2020 se atendieron los requerimientos de infraestructura solicitados para los proyectos estratégicos de innovación tecnológica del Instituto como son: Crédito Seguro Móvil y web, así como el nuevo proceso de dispersión de pagos bancarios, mismos que se encuentran en proceso de pruebas para su liberación.

Para el proyecto de implementación del sitio alternativo o DRP para los sistemas sustantivos del Instituto, se ha considerado como parte del alcance inicial los sistemas sustantivos: CREDERE, SAP, SAS, proceso de dispersión con bancos, Crédito Seguro y la Mesa de Servicios, de los cuales al cierre del ejercicio 2020 se concluyó la implementación del sistema SAP y se encuentra en proceso la implementación de los demás sistemas referidos.

Finalmente, al cierre de 2020, tanto las actividades de la implementación de la nube pública como privada del Instituto, continuaron en proceso de implementación para los sistemas y servicios sustantivos.

## **10.2 Servicio de Red Privada Virtual para Transmitir Datos de Alta Velocidad y Voz Digital a Nivel Nacional**

Durante 2020 se habilitó el Centro de Datos Principal en KIO Querétaro y se implementó un nuevo enlace de comunicaciones llamado Direct Connect que permite la conexión del Centro de Datos Principal hacia la Nube Pública, en donde ya se tienen implementados los sistemas sustantivos como son SAP y otros sistemas como Mesa de Servicio (ITOP). Asimismo, se activó en oficinas centrales un nuevo servicio de enlace MPLS, el cual permite atender el requerimiento de conexión solicitado por parte del área de Recursos Materiales para el sistema de CCTV. Finalmente, derivado de la pandemia, y en comparación a 2019, en el periodo 2020 se incrementó al doble la capacidad del enlace de Internet dedicado en oficinas centrales, con objeto de permitir la operación de las diferentes áreas del Instituto, a través de las conexiones de VPN vía remota.

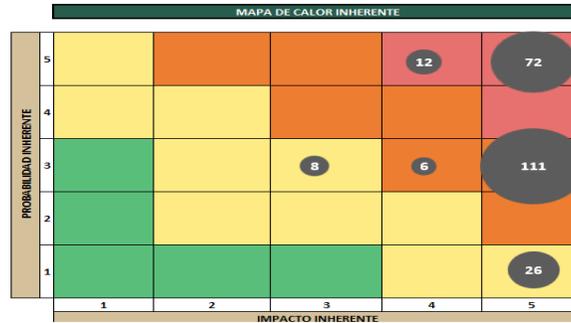
## **10.3 Seguridad de la Información**

Durante el año 2020, el Instituto fortaleció la gestión de la seguridad de la información a través de la creación y modificación de las políticas existentes de la seguridad, y su establecimiento en el manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), con el propósito de fortalecer los proyectos estratégicos del Instituto, así como la implementación de controles compensatorios de seguridad enfocados a los sistemas sustantivos y a sus diferentes ambientes con los que interactúa, con la finalidad de prevenir riesgos o amenazas a la continuidad operativa. Cabe mencionar que, durante 2019, se establecieron las bases del fortalecimiento de la ciberseguridad, implementando controles tecnológicos y manteniendo por lo tanto una posición institucional reactiva, y a partir de la cual, durante 2020, se permitió fortalecer las actividades en ciberseguridad para llevar al Instituto a una etapa de madurez en la materia. Es por lo anterior, que durante el ejercicio se permitió definir una estrategia preventiva, es decir, monitoreando las herramientas tecnológicas de seguridad implementadas, con el fin de mejorar los umbrales de detección de brechas de seguridad y poder identificar a tiempo posibles amenazas que pudieran comprometer la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, lo cual se alinea a lo establecido en la acción prioritaria 4.1.2, de la estrategia prioritaria 4.1 del objetivo 4 del Programa de Trabajo 2020-2024.

Adicionalmente, la seguridad de la información en el Instituto se ha tratado de forma integral cubriendo y actualizando el alcance y los límites del SGSI, a través del fortalecimiento de los controles de seguridad y de mejora continua, todo lo anterior apegado a los lineamientos emitidos por la Unidad de Gobierno Digital definidos en el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad (MAAGTICSI).

En términos generales, durante el año 2020 se llevó a cabo y concluyó un análisis de riesgo tecnológico, sin considerar los controles de seguridad implementados, y un análisis de riesgo considerando los controles implementados, el primer resultado se aprecia en el siguiente mapa.

## Análisis de Riesgo Tecnológico, sin Considerar los Controles de Seguridad Implementados

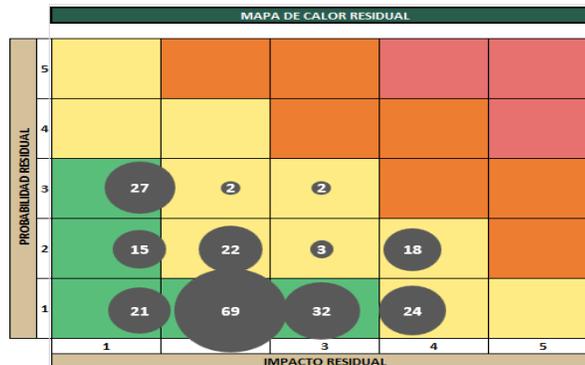


Fuente: Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Como se puede observar existían 111 riesgos tecnológicos en situación tipificada como alta y 72 tipificados como críticos, como parte de las acciones ejecutadas en el 2020.

Para el fortalecimiento de la seguridad de la información, se presentan los resultados del análisis de riesgo tecnológico, contemplando la implementación de los controles de seguridad bajo el enfoque del SGSI durante el ejercicio 2020:

## Análisis de Riesgo Tecnológico, Considerando los Controles de Seguridad Implementados



Fuente: Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación

Como se puede observar, con la implementación del SGSI se eliminaron los riesgos altos y críticos en su totalidad y se detectaron riesgos de menor impacto para la continuidad operativa del Instituto.

Por lo que, de acuerdo con los resultados del análisis de riesgo tecnológico, se concluyó que para el año 2020 y derivado de las actividades para el fortalecimiento de la seguridad de la información así como la implementación de los controles, los riesgos disminuyeron considerablemente.

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

- Implementación del proceso de Gestión de Vulnerabilidades
- Actualización del manual del SGSI y sus límites y alcance
- Adecuaciones y mejoras a la herramienta de GRC (Gobierno, Riesgo y Cumplimiento)
- Creación del plan anual de vulnerabilidades y pruebas de penetración 2020
- Implementación de herramientas de control de acceso de usuarios privilegiados en servidores en el Centro de Datos principal de KIO
- Definición de metodología de la evaluación de riesgos tecnológicos
- Implementación de la metodología para el desarrollo seguro de aplicaciones móviles
- Elaboración de campañas de concientización en temas de seguridad de la información para los colaboradores del Instituto
- Creación de la política de respuesta a incidentes de seguridad de la información
- Creación de la política de control de acceso
- Creación de la política de seguimiento a vulnerabilidades
- Actualización de la política de borrado seguro, criptografía, seguridad en las operaciones y desarrollo Seguro
- Implementación de la herramienta de Administración de bitácora y correlacionador de eventos en los servidores en el centro principal de datos en KIO
- Implementación de la herramienta de corta fuegos de base de datos en los servidores del Centro de Datos principal de KIO
- Implementación de mejoras para la arquitectura de seguridad en la validación de Identidad del INE
- Revisión trimestral del análisis de vulnerabilidades de los micrositos del Fonacot en Internet
- Análisis de las vulnerabilidades y pruebas de penetración de los aplicativos de Crédito Seguro móvil y web

#### **10.4 Nuevos Desarrollos y Mejoras sobre la Continuidad Operativa**

En cuanto al desarrollo de sistemas, se utilizó un modelo flexible en el uso de la nube, se inició con la implementación de una arquitectura enfocada en microservicios, montada en contenedores que permiten la reutilización de estos por los diferentes aplicativos del Instituto, con la ventaja del crecimiento horizontal de la infraestructura de acuerdo a las demandas de procesamiento o memoria o almacenamiento, lo que permitirá tener a corto plazo sistemas más seguros, reutilización de componentes y a mediano plazo ahorros en infraestructura, todo ello dentro del marco de la acción prioritaria 4.1.1 de la estrategia prioritaria 4.1 del objetivo 4 del Programa de trabajo Institucional 2020-2024.

Las tecnologías implementadas se enlistan a continuación:

- Azure kubernetes service (AKS).
- Azure Redhat Openshift (ARO).
- Contenedores docker.

Los desarrollos que se llevaron a cabo con microservicios son los siguientes:

- Servicio buró de crédito en contenedores docker manejada por AKS/ ARO.
- Servicio RENAPO en contenedores docker manejada por AKS/ ARO.
- Servicio de correo electrónico se implementó en AKS/ARO como parte de los servicios del micrositio y adicionalmente se usa en el portal de pre registro de trabajadores y en crédito seguro móvil.
- Extractor de datos se implementó en AKS/ARO como parte de los servicios del micrositio.
- Dosificador INE AKS/ARO.

## **11 Efectividad Institucional**

### ***11.1 Sistema de Gestión de la Calidad***

El Instituto cuenta con la certificación en la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015, que es la versión más reciente de la norma, en su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) para el proceso de originación y administración del crédito de las personas trabajadoras formales del país. Dicha certificación se mantiene a partir de las acciones internas de adecuación y supervisión del sistema de gestión.

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 están comprometidas a documentar y mantener un sistema, mejorando continuamente su eficacia a fin de incrementar la satisfacción de sus clientes.

#### ***Auditoría Interna de Calidad***

Durante 2020, se visitaron 14 direcciones de plaza y representaciones, en atención al programa de auditoría de calidad autorizado, en virtud de la situación presentada desde el primer trimestre del mismo año y con base en las diferentes disposiciones emitidas por las autoridades sanitarias correspondientes, derivadas de la emergencia sanitaria declarada por la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) y publicadas en el DOF, las cuales establecieron las restricciones que tuvieron impacto en la operación regular de la institución (en cuanto a número de puntos de atención y personal que tiene actividad), así como el inminente riesgo de contagio del personal que se tuvo que prevenir, y las cuales fueron circunstancias que impidieron contar con las condiciones indispensables para continuar en el Instituto con la ejecución y conclusión, en su caso, de las auditorías internas de calidad, planificadas en el primer y segundo semestre del 2020.

#### ***Auditoría Externa de Calidad***

En mayo del 2020 el Instituto realizó la consulta a la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), entidad que regula a los organismos de evaluación de la conformidad en el país, en relación al interés del Instituto de mantener la certificación vigente del Sistema de Gestión de la

Calidad(SGC), bajo la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015, y considerando la situación actual del país por la contingencia sanitaria generada por el coronavirus SARS-CoV2, derivado de lo cual se recomendó al Instituto tener un acercamiento con el organismo de certificación que audita el SGC, con el objetivo de que informara las actividades y acciones establecidas para los procesos de auditoría ante la contingencia sanitaria.

Con base en la respuesta obtenida de la EMA, se consultó en junio del 2020 al organismo de certificación *IQS Corporation*, el cual emitió un comunicado, de acuerdo con el “*IAF ID 3:2017 Informative Document For Management of Extraordinary Events or Circumstances Affecting ABs, CABs and Certified Organizations*”, en el que indicó que cualquier situación relativa a un evento extraordinario (guerra, terremotos, inundaciones, entre otros), y en este caso la pandemia, el Instituto podría extender la auditoría externa de vigilancia por un plazo de 6 a 18 meses, respecto de la última fecha de auditoría la institución.

En diciembre del 2020, y considerando que no existió cambio significativo en las condiciones de la emergencia sanitarias, nuevamente se consultó al organismo de certificación *IQS Corporation* lo procedente, ya que la fecha máxima para que el Instituto pudiera llevar a cabo la auditoría de vigilancia tenía vencimiento en este mismo mes de 2020, y solicitando por tanto, hacer del conocimiento del Instituto, si existieran nuevas indicaciones por parte de la EMA a este respecto derivado de la continuidad de este evento extraordinario, y una probable extensión adicional a la referida en su último comunicado para la ejecución de la auditoría de vigilancia, con objeto de mantener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015.

Las actividades en materia del SGC anteriores, se relacionan con parte del cumplimiento de la acción 4.1.3 de la estrategia prioritaria 4.1 del objetivo 4 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

### **Normatividad**

De enero a diciembre del 2020 se publicaron 9 documentos normativos en la Normateca Institucional (Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT MA25.02, Reglas de Integración y Funcionamiento del Comité de Transparencia del Instituto FONACOT RE05.02, Reglas de Operación del Comité de Auditoría, Control y Vigilancia del Instituto FONACOT RE08.01, Manual de Crédito del Instituto FONACOT MA09.30, Procedimientos Específicos de Originación de Crédito PR25.05, Procedimientos Específicos de Administración de Crédito PR26.05, Procedimientos Específicos Complementarios PR27.05, Procedimientos Específicos de Promoción PR28.00, Manual de Administración Integral de Riesgos MA23.03), los cuales fueron presentados ante los comités correspondientes y aprobados por el H. Consejo Directivo, y que forma parte de las actividades en relación con la acción 3.3.4 de la estrategia prioritaria 3.3 del objetivo 3 del Programa de trabajo Institucional 2020-2024.

## **11.2 Auditoría, Control y Vigilancia**

### **A. Auditoría Interna del Instituto**

A finales de 2019 se encontraba en proceso la auditoría en materia de Administración Integral de Riesgos por lo que a continuación se informa su resultado

#### **Auditoría 4/2019 en Materia de Administración de Riesgos**

En enero 2020 se emitió el informe de la auditoría en Materia de Administración Integral de Riesgos 4/2019, la cual fue iniciada en el último trimestre de 2019 y la cual tuvo como objetivo verificar que la Administración Integral de Riesgos se desarrollara con apego a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, así como, con objetivos, lineamientos y políticas en la materia aprobados por el Consejo Directivo del Instituto y determinar la suficiencia, integridad, consistencia y grado de integración de los sistemas de procesamiento de información y para el análisis de riesgos. Así como, la consistencia, precisión, integridad, oportunidad y validez de las fuentes de información y bases de datos utilizadas en los modelos de medición. Lo anterior con fundamento en el artículo 69 de las Disposiciones citadas.

<b>Número de auditoría</b>	<b>Fecha de inicio</b>	<b>Fecha de terminación</b>	<b>Cantidad de observaciones</b>
4/2019 En materia de Administración Integral de Riesgos	04-octubre-2019	06- diciembre-2019	6

Se revisó la operación del FPP, que diera cumplimiento a los ordenamientos legales y sus propios lineamientos con el fin de evitar fallas. Así como, la revisión de posibles fallas en la seguridad informática y la revisión de los procesos contables y la presentación de la información en el Comité de Administración Integral de Riesgos.

En cumplimiento al Programa Anual de Trabajo 2020, autorizado en la Cuarta Sesión Extraordinaria en medios electrónicos del Comité de Auditoría, Control y Vigilancia del Instituto (CACV), se realizaron las siguientes auditorías:

#### **Auditoría 1/2020 en Materia de Crédito**

Tuvo como objeto verificar que la actividad crediticia se desarrolle con apego a los procedimientos establecidos en el Manual de Crédito y demás normatividad aplicable y revisar la calidad y veracidad de la información emitida por los sistemas de información de crédito, así como comprobar su oportunidad y periodicidad, lo anterior con fundamento en los artículos 28 y 30 de las Disposiciones.

Número de Auditoría	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Cantidad de observaciones	Cantidad de recomendaciones
1/2020 En materia de Crédito	13-enero-2020	27- marzo-2020	10	1

#### **Auditoría 2/2020 en Materia Legal**

El objetivo fue constatar el cumplimiento de las obligaciones que imponen las leyes, reglamentos, circulares, contratos, a través de una revisión de las operaciones realizadas por la Oficina del Abogado General, así como de los sistemas y procedimientos implementados; la segregación de funciones; objetivos y metas alcanzadas, a fin de disminuir la incertidumbre de tener resoluciones judiciales y administrativas desfavorables o la posible aplicación de multas o sanciones por incumplimiento al marco regulatorio, lo que se realizó con fundamento en el artículo 79, fracción II, inciso c, numeral 5 de las Disposiciones.

Número de Auditoría	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Cantidad de observaciones	Cantidad de recomendaciones
2/2020 En materia Legal	13-abril-2020	26- junio-2020	4	1

#### **Auditoría 3/2020 en Materia de Control Interno**

Su objetivo fue verificar que las políticas y normas establecidas por el Consejo Directivo se apliquen de manera adecuada, así como, verificar el funcionamiento correcto del Sistema de Control Interno y su consistencia con los objetivos y lineamientos aplicables en dicha materia, auditoría que se realiza con fundamento en el artículo 165 de las Disposiciones.

Número de Auditoría	Fecha de inicio	Fecha de terminación	Cantidad de observaciones
3/2020 En materia de Control Interno	6-julio-2020	25-septiembre-2020	16

#### **Auditoría 4/2020 en Materia de Administración de Riesgos**

Al cierre del segundo semestre de 2020, la ejecución de la auditoría se encontraba en proceso de conclusión, y cuyo informe de resultados, se hará del conocimiento de la Subdirección General de Riesgos del Instituto, al Director General y áreas involucradas; así como a las autoridades correspondientes, de acuerdo a los plazos establecidos en las propias Disposiciones.

Es importante señalar que el Instituto ha realizado acciones tendientes a dar atención a los hallazgos antes mencionados, que la cierre del 2020 mostró el siguiente avance:

**Observaciones pendientes de auditorías realizadas por la Dirección de Auditoría Interna a 2020**

Auditoría	Observaciones	Recomendaciones	Total	Solventadas	En proceso de atención
Crédito 2017	6	0	6	5	1
Control Interno 03/2018	9	3	12	6	6
Crédito 01/2019	6	0	6	5	1
Legal 02/2019	9	0	9	8	1
Control Interno 03/2019	12	17	29	15	14
Riesgos 04/2019	6	0	6	3	3
Crédito 01/2020	10	1	11	1	10
Legal 02/2020	4	1	5	2	3
Control Interno 03/2020*	16	0	16	0*	16
<b>Totales</b>	<b>78</b>	<b>22</b>	<b>100</b>	<b>45</b>	<b>55</b>

\*El seguimiento a las observaciones inician en 2021.

**A. Instancias Fiscalizadoras**

Se informan las observaciones y recomendaciones de auditorías realizadas al Instituto por diversas instancias de fiscalización al cierre del 2020:

**a) Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)**

Por parte de la CNBV con oficio 122-1/4776/2019 de fecha 18 de diciembre de 2019 se comunicó una observación con derecho de audiencia referente al Fondo de Protección de Pagos.

En atención a dicha observación se envió el oficio DG/AOB/01/06-2020 dirigido a la CNBV con el soporte documental, Oficio STPS/117/DGAJ/271/2020 y Oficio No. 529-II-DGLC-163/2020 emitido por la SHCP.

Se encuentra en espera de respuesta por parte de la CNBV.

Asimismo, la CNBV llevó a cabo Visita de Inspección Especial.

**b) Auditoría Superior de la Federación (ASF)**

Se encontraba en proceso la auditoría 376-DE, con título "Gestión Financiera".

**c) Órgano Interno de Control (OIC)**

El Órgano Interno de Control notificó al cuarto trimestre de 2020 la conclusión de tres auditorías, con las que se determinaron 18 observaciones:

- 05/2020 “Al Desempeño”: Se determinaron 14 observaciones, a la Subdirección General de Administración.
- 07/2020 “Al Desempeño”: Se determinó 1 observación, a la Dirección General Adjunta Comercial.
- 08/2020 “Al Desempeño”: Se determinaron 3 observaciones, a la Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación.

**d) Auditores Externos “Castillo Miranda y Compañía, S.C.”**

Se encontraba en proceso la Auditoría Externa de los Estados y la Información Financiera, Contable y Presupuestaria del ejercicio 2019.

### ***11.3 Contraloría Interna del Instituto***

Durante 2020, se realizaron diversas actividades con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional, las cuales se informaron en los reportes de gestión semestrales, de conformidad con el artículo 173 de las Disposiciones de la CUOEF.

#### **Supervisión y Análisis de Mecanismos de Control**

En el mismo periodo, se llevaron a cabo de manera mensual, las actividades de conciliación de la información entre los sistemas operativos y contables (CREDERE – SAP), correspondientes al proceso de originación del crédito, de conformidad con lo establecido en el artículo 172 de las Disposiciones de la CUOEF, situación que, con respecto a 2019, significó un fortalecimiento de control en las funciones de la Contraloría Interna.

Asimismo, se dio particular seguimiento a la Administración y Operación del Programa Crédito Apoyo Diez Mil y Plan de Alivio a los Acreditados por la Contingencia Sanitaria COVID-19. Del mismo modo, se verificó la debida implementación de proyectos institucionales desarrollados durante el confinamiento, con la finalidad de garantizar la suficiencia de controles.



## Seguimiento a Recomendaciones Derivadas de las Supervisiones y Análisis de Mecanismos de Control

No.	Supervisión Realizada	Originales	Atendidas en el periodo	En proceso
1	Atención a Clientes	7	1	0
2	Oficina del Abogado General	11	2	5
3	Desarrollo de Negocios y Productos	3	0	3
4	Riesgos No Discrecionales	5	3	1
5	Buró de Crédito	4	0	2
6	Administración de Recursos Humanos	4	0	4
7	Administración de Contratos	4	4	0
8	Afiliación y Cambio de Estatus de Centros de Trabajo	1	1	0
9	Conciliación de la Información del Fondo de Protección de Pagos	5	2	3
10	Programa Crédito Apoyo Diez Mil y Plan de Alivio	2	1	1
<b>Total</b>		<b>46</b>	<b>14</b>	<b>19</b>

Fuente: Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación

### Monitoreo de Controles

La actividad de monitoreo a las unidades administrativas y en las Direcciones Estatales de Plaza y Regionales (DEPyR), fue suspendida de manera temporal como medida preventiva ante el confinamiento, por lo que, se dió seguimiento a las recomendaciones emitidas con anterioridad, las cuales mantienen el siguiente estado.

### Monitoreo de Controles

No.	Monitoreo Realizado	Originales	Atendidas en el Periodo	En Proceso
1	Administración del Crédito	24	2	2
2	Afiliación de Centros de Trabajo	11	0	6
3	Conciliación de la Información	3	0	3
4	Originación de Crédito	61	7	1
5	Segregación de Funciones	6	0	1
6	Seguridad de la Información	2	1	0
<b>Total</b>		<b>107</b>	<b>10</b>	<b>13</b>

Fuente: Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación

### **Actualización de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno**

Con fundamento en los artículos 149 y 150 fracción V y 169 fracción I de las Disposiciones emitidas por la CNBV, se actualizó el Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT (MA25.02), el cual, incluye los objetivos y lineamientos. Este documento sirve como soporte para verificar el cumplimiento del control interno institucional.

### **Revisión de Documentos Normativos Internos**

Se llevó a cabo la revisión de la normatividad interna de aproximadamente 30 documentos previo a la presentación ante los Comités correspondientes, destacando los siguientes:

- Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto.
- Manual de Crédito.
- Manual Financiero.
- Manual de Políticas y Procedimientos (MPP) de las Direcciones de Análisis y Administración del Crédito, Cobranza, TI, Contabilidad, Cobranza, Atención Ciudadana, Asuntos Laborales, entre otros.
- Manual de Organización Específicos (MOE) de las Direcciones de Información y Control de Cartera, Cobranza, Tesorería, TI, Contabilidad, Planeación Financiera, Infraestructura, entre otros.

### **Atención a Requerimientos de Información por parte de la CNBV**

Con respecto a 2019, esta actividad presentó un incremento en los requerimientos extraordinarios de información. De igual forma, se continuó con las actividades de seguimiento e información con apego a las disposiciones de la CNBV al interior del Instituto, de entre las cuales destacaron:

- Verificación de la entrega de los Reportes Regulatorios.
- Notificación de Contingencias Operativas y envío de reportes técnicos.
- Coordinación e integración de reportes semanales y quincenales sobre el comportamiento de indicadores del Instituto FONACOT en el contexto del COVID-19.

### **Seguimiento a Desviaciones de Control en la Originación de Crédito**

Durante 2020, las unidades administrativas reportaron 10 desviaciones en sus procesos de control, lo que representa una disminución del 64.3% en la incidencia en comparación con 2019.

## 12 Seguimiento a Programas Institucionales

### 12.1 Programa de Trabajo de Control Interno

Con el objeto de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno vigente, el Instituto reportó en el sistema informático de la Secretaría de la Función Pública los avances trimestrales y el reporte de conclusión correspondiente del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) de enero a octubre del 2020, con los resultados siguientes:

#### Reporte de avances trimestrales y de conclusión del Programa de Trabajo de Control Interno 2020

Trimestre	Total de Acciones de Mejora	Concluidas	Cumplimiento %	En Proceso	Pendientes (sin avance)
Primero	32	3	9.40%	20	9
Segundo		5	15.60%	19	5
Tercero		6	18.80%	16	2
Del 1 al 31 de octubre		12	37.50%	6	0
<b>Acumulado</b>		<b>26</b>	<b>81.20%</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Fuente: Dirección de Planeación y Evaluación

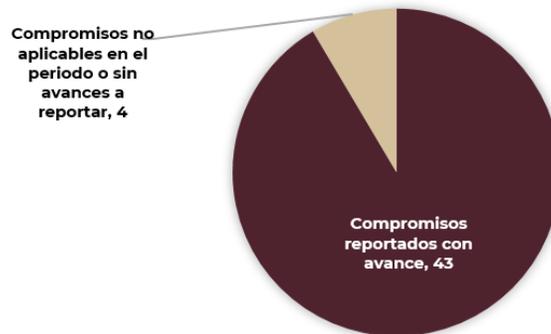
Cabe mencionar que, de las 6 acciones de mejora del PTCI 2020 reportadas con estatus de en proceso a la conclusión del programa, 3 de ellas fueron determinadas como concluidas en el Informe de Evaluación al Reporte de conclusión del Programa de Trabajo de Control Interno 2020, emitido por el Órgano Interno de Control a partir de su evidencia documental presentada; las 3 acciones de mejora restantes que no fueron concluidas en periodo de vigencia del programa (del 1 de enero al 31 de octubre del 2020), de conformidad con la normatividad aplicable y una vez realizadas las gestiones pertinentes, se integraran al Programa de Trabajo de Control Interno del ejercicio siguiente.

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

Con el objeto de dar cumplimiento a los compromisos e indicadores de desempeño que derivan de las medidas que se establecen en el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública (PNCCIMGP) 2019-2024, formalizados mediante las bases de colaboración respectivas por parte de la STPS como dependencia coordinadora de sector, y que se relacionan a su vez con la determinación de las acciones puntuales hacia el cumplimiento de los objetivos previstos en el artículo 61 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. El Instituto reportó, en el sistema informático de la SHCP definido para el efecto, los informes de los cuatro trimestres del 2020 con relación al avance en cumplimiento a los compromisos e indicadores aplicables al Instituto, con los resultados al cierre del ejercicio, siguientes:

Respecto de los 47 compromisos aplicables, el Instituto reportó al cierre del cuarto trimestre de 2020, 43 compromisos con avance, mientras que los 4 restantes se reportaron con estatus de no aplicable en el periodo o sin avance a reportar, de lo cual se puede consultar la especificación en el Anexo 4, de este informe.

### Reporte de compromisos del PNCCIMGP 2019-2024



Fuente: Subdirección General de Administración

Por lo que se refiere a los indicadores aplicables al Instituto, se reportaron los siguientes valores al cuarto reporte de avance de 2020:

### Reporte de indicadores del PNCCIMGP 2019-2024

Nombre del indicador	Frecuencia de medición	Valor del indicador en el periodo	Tipo de Respuesta
Anticorrupción 1. Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones.	Trimestral	100.00%	Se reporta valor
Anticorrupción 2. Porcentaje de atención de acuerdos de los COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios.	Trimestral	100.00%	Se reporta valor
Combate a la Impunidad 1. Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras.	Trimestral	100.00%	Se reporta valor
Combate a la Impunidad 2. Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses.	Trimestral	-	Sin información a reportar en el periodo
Combate a la Impunidad 3. Porcentaje de denuncias remitidas a los titulares de las áreas de quejas de los OIC o a la SFP dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas.	Trimestral	-	Sin información a reportar en el periodo
Mejora Gestión Pública 2.- Cociente de Reconposición del Gasto Programable.	Anual	0.00%	Se reporta valor
Mejora Gestión Pública 3.- Cociente de Impacto de los Servicios Personales.	Anual	39.50%	Se reporta valor
Recursos Humanos 1.- Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad.	Anual	100.00%	Se reporta valor
Recursos Humanos 2. Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública.	Trimestral	80.00%	Se reporta valor
Recursos Humanos 3. Índice de simplificación de procesos y normatividad interna	Trimestral	0.55	Se reporta valor
Uso de Bienes 1.- Participación activa para conducir eficientemente la Política Inmobiliaria.	Semestral	20.00%	Se reporta valor
Uso de Bienes 3.- Inmuebles administrados con dictamen valuatorio actualizado.	Anual	-	Sin información a reportar en el periodo

Fuente: Subdirección General de Administración

## 13 Transparencia y Atención Ciudadana

### Transparencia

Durante 2020 se recibieron 159 solicitudes de información, lo que representa un 23.9% menos de las recibidas en 2019 (209 solicitudes). Los temas más recurrentes se refirieron a servicios contratados, marco jurídico y resultado de actividades sustantivas, vacantes, sueldos, contratos y pagos.

Asimismo, se recibieron 9 recursos de revisión, en contra de las respuestas emitidas a las solicitudes de acceso a la información por el Instituto y de los Fideicomisos, mostrando un incremento del 12.5%, con relación a los recibidos en 2019, y al cierre del ejercicio se encuentran resueltos.

### Recursos de Revisión

Número de Recurso de Revisión	Sentido de la Resolución	Estatus
1. RRA 05233/20 Folio: 1422100000720	Confirma	Concluido
2. RRA 02638/20 Folio: 1412000001520	Sobresee parcialmente y confirma	Concluido
3. RRA 03252/20 Folio: 1412000001520	Modifica	Concluido
4. RRA 04136/20 Folio: 1412000003720	Revoca	Concluido
5. RRA 06812/20 Folio: 1412000005820	Confirma	Concluido
6. RRA 03814/20 Folio: 1412000003020	Modifica	Concluido
7. RRA 13007/20 Folio: 1412000009720	Sobresee	Concluido
8. RRA 13239/20 Folio: 1412000009820	Sobresee	Concluido
9. RRA 14276/20 Folio 1412000011220	N/A	En proceso

Fuente: Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana

En el ejercicio 2020, el Comité de Transparencia del Instituto realizó 4 sesiones ordinarias y 7 sesiones extraordinarias; mientras que, durante 2019, se realizaron 4 sesiones ordinarias y 10 sesiones extraordinarias; 3 sesiones extraordinarias menos. Lo anterior, con la finalidad de

confirmar, modificar o revocar las determinaciones en materia de ampliación del plazo de respuesta y clasificación de la información (reservada o confidencial), de conformidad con el artículo 44 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP) y el artículo 64 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP).

Por lo que se refiere al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT), en el ejercicio 2020 se atendieron las verificaciones con efectos vinculantes respecto de las obligaciones previstas en la LGTAIP y LFTAIP, desahogando los requerimientos de conformidad con los Lineamientos Técnicos aplicables, en las cuales se obtuvieron las siguientes calificaciones en comparación con el ejercicio 2019:

### Resultado de las Evaluaciones del SIPOT 2020-2019

Sujeto Obligado	2019	2020
1. Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.	99.90%	100%
2. Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores.	93.70%	100%
3. Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores.	93.70%	Pendiente

Fuente: Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana

### Atención Ciudadana

Durante 2020, el Instituto recibieron 1,925 reclamaciones y 3,550 consultas, esto es, un 203.2% más en comparación con las recibidas en 2019.

### Comparativo de Reclamaciones y Consultas 2020 vs 2019

Inconformidades Recibidas	2020	2019	Variación Absoluta	Variación %
Reclamaciones	1,925	1,542	383	124.8%
Consultas	3,550	264	3,286	1244.7%
<b>Total</b>	<b>5,475</b>	<b>1,806</b>	<b>3,669</b>	<b>203.2%</b>

Fuente: Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana

Las reclamaciones recibidas se refieren a problemas con el servicio que se otorga al cliente en sucursales, reembolsos, aplicación correcta de los pagos, aclaraciones de deuda y aplicación del seguro de desempleo o devolución de primas no devengadas.

## Reclamaciones del Portal de Buró de Crédito

En 2020, el Instituto reportó 5,293 reclamaciones de personas físicas, que se recibieron a través del portal del Buró de Crédito, como lo establece la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, clasificando sus causas de la siguiente forma:

### Impugnaciones por causa

Tipo de Impugnación	Buró de Crédito		Variación 2020 VS 2019	%
	2020	2019		
Corrección de datos personales.	3,448	3,983	-535	-13.40%
Eliminación de créditos que no reconoce.	911	1,083	-172	-15.80%
Datos incorrectos en saldos.	874	349	525	150.40%
Datos incorrectos en histórico de pagos.	54	71	-17	-23.90%
Investigación Consulta.	6	7	-1	-14.30%
<b>Total General</b>	<b>5,293</b>	<b>5,493</b>	<b>-200</b>	<b>-3.60%</b>

Fuente: Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana

## Unidad Especializada de Atención a Usuarios ante la CONDUSEF

Al cierre de 2020, se recibieron 85 reclamaciones presentadas por los usuarios del Instituto, ante la CONDUSEF, lo que representa una disminución del 55.7%, comparado con las recibidas en 2019.

La principal causa de reclamación fue por aclaración ante Buró de Crédito, con un incremento del 54.5% con relación a las recibidas por el mismo concepto en 2020, y se desglosa junto con el resto de causas como sigue:

### Comparativo de Reclamaciones 2020 vs 2019

TIPO DE RECLAMACIÓN	2020	2019	VARIACIÓN	%
Aclaración de crédito	20	39	-19	-48.7%
Acreditación de pagos	2	30	-28	-93.3%
Actualización de Buró de Crédito	34	22	12	54.5%
Afiliación Centro de Trabajo	0	0	0	0.0%
Aplicación de Seguro	3	19	-16	-84.2%
Cancelación de crédito	3	22	-19	-86.4%
Crédito no renocado	9	24	-15	-62.5%
Liquidación de crédito	0	0	0	0.0%
Reembolso	14	30	-16	-53.3%
Reestructuración de crédito	0	5	-5	-100.0%
Renovación de crédito	0	1	-1	-100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>192</b>	<b>-107</b>	<b>-55.7%</b>

Fuente: Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana

De igual forma, en 2020 se atendieron 28 audiencias de conciliación contra 75 atendidas en 2019, lo que representa una disminución del 62.7%, siendo un resultado favorable para el Instituto, ya que refleja una disminución en las reclamaciones de los usuarios, derivado de una mejora en el servicio.

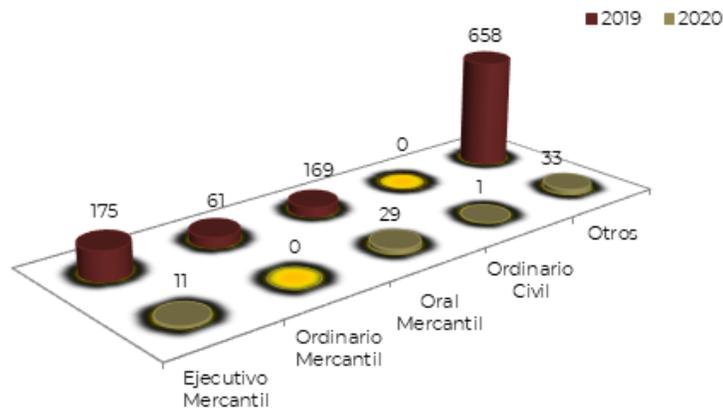
## 14 Asuntos Jurídicos Institucionales

### 14.1 Asuntos Contencioso

Durante 2020, el Instituto inició acciones legales ante diversas autoridades encargadas de la impartición y administración de justicia, tanto del fuero federal, como del fuero común.

A través de despachos externos fueron tramitados 74 juicios, que se encuentran relacionados con las demandas instauradas en contra de personas ex empleadas, las y los trabajadores y/o Centros de Trabajo para la recuperación de la cartera judicial, obteniéndose las cifras siguientes:

### Comparativo de Juicios 2020 vs 2019



Fuente: Dirección de lo Contencioso

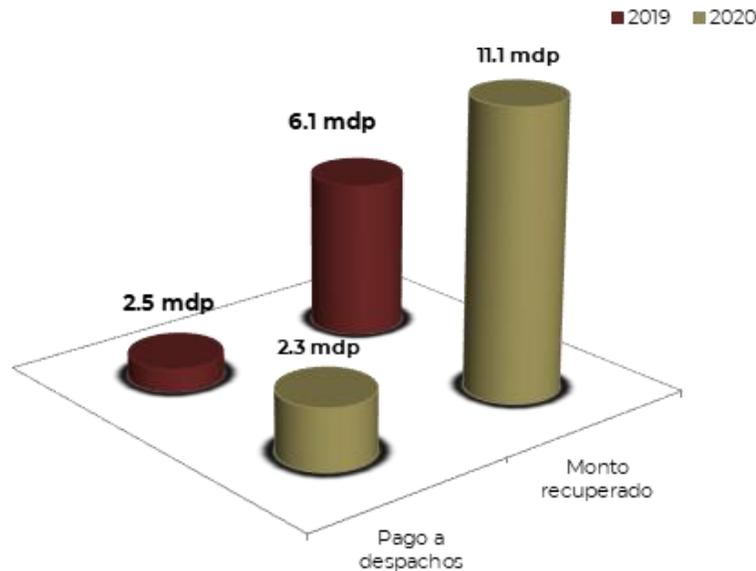
Como se advierte, las cifras resultantes del ejercicio 2020, son bajas y, en la mayoría, derivan del estricto apego del Instituto al "Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF), bajo los criterios que en el mismo se indican" (Decreto), publicado en el DOF el 23 de abril de 2020, así como a las modificaciones realizadas para la realización de

procedimientos de contrataciones administrativas, en acatamiento a las medidas de reducción presupuestal ordenadas por el titular del Poder Ejecutivo Federal en dicho Decreto, como respuesta a la pandemia mundial por el virus SARS-CoV2, y que son medidas que, como ya se ha mencionado, son de aplicación obligatoria al Instituto.

Como resultado de las acciones legales en 2020 la recuperación de la cartera judicial fue de 11.1 mdp, que corresponde al 81.9%, más que en 2019.

Por lo que se refiere al pago por concepto de honorarios a los prestadores de servicios para la cobranza judicial, para el 2020 fue de 2.3 mdp, lo que representa un 9% menos que en el ejercicio anterior.

### Monto Recuperado y Pago por Concepto de Honorarios

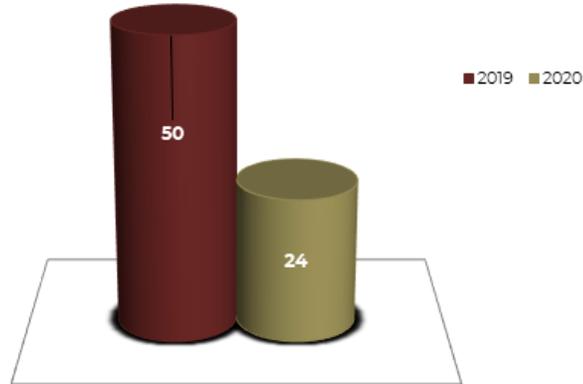


Fuente: Dirección de lo Contencioso

### Emisión de Dictámenes

En el ejercicio 2020, se realizaron 24 dictámenes por solicitudes de aclaración de crédito y acreditación de pagos, remitidos por las áreas de cobranza y de crédito.

## Dictámenes de Aclaración de Crédito y Acreditación de Pago



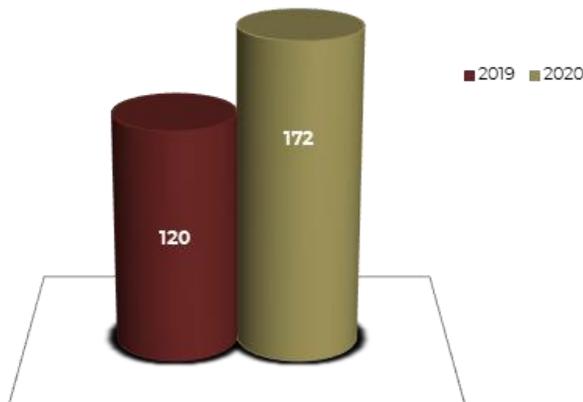
Fuente: Dirección de lo Contencioso

Los dictámenes se enmarcan en la revisión constante de los procesos sustantivos para la atención de las personas trabajadoras como parte de la acción 4.1.3 de la Estrategia prioritaria 4.1. del objetivo 4 del Programa del Trabajo Institucional 2020-2024.

### **Requerimientos de Autoridades Civiles y Administrativas**

Se atendieron 172 requerimientos de las fiscalías del fuero federal y común, 52 más que en el 2019.

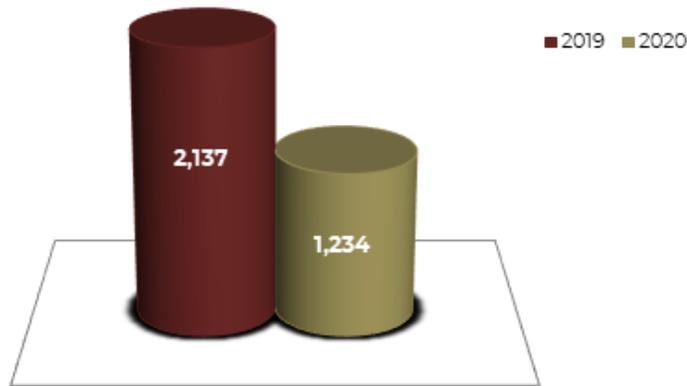
### **Requerimientos de FGR y FGJE**



Fuente: Dirección de lo Contencioso

En 2020, se realizaron 1,234 asesorías a unidades administrativas de todo el Instituto, en comparación a las 2,137 realizadas el año anterior, lo que se encuadra dentro de la acción 2.1.5, de la estrategia prioritaria 2.1, del objetivo prioritario 2 del Programa del Trabajo Institucional 2020-2024.

### Asesorías



Fuente: Dirección de lo Contencioso

## 14.2 Asuntos Laborales

### Juicios Laborales.

De enero a diciembre de 2020, fueron notificadas 11 nuevas demandas laborales, las cuales se ingresaron ante la Junta de Conciliación y Arbitraje (10 en contra del Instituto como patrón y uno llamado a juicio como tercero interesado). Cabe mencionar que, de los 11 juicios laborales en contra del Instituto como patrón, se concluyó uno mediante desistimiento de la parte actora, evitando así posibles condenas en detrimento del patrimonio del Instituto con los siguientes efectos en la generación del pasivo contingente.

### Juicios Laborales

No.	Área	Pasivo Contingente	Pagado	Diferencia a favor del Instituto
1	Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana	\$24,795.84	\$0.00	\$24,795.84

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Cabe señalar que, durante 2020 el número de demandas registradas fue de 31, lo que representa 20 menos en comparación con el mismo periodo de 2019, lo anterior debido a la declaratoria de emergencia sanitaria.



### Demandas 2020 vs 2019

Demandas	Año 2019	Año 2020
En contra del Instituto como patrón	29	10
En contra del instituto como patrón sustituto	1	-
En contra del Instituto relacionadas con la autorización y cancelación del crédito FONACOT	-	-
Se tiene al Instituto como tercero interesado	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>11</b>

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Asimismo, del 2 enero al 22 de marzo de 2020 y del 3 de agosto al 15 de diciembre del mismo año, se dio seguimiento a los procedimientos ordinarios de los juicios laborales y conflictos colectivos ante la autoridad competente, atendiendo 101 audiencias en las juntas tanto federales como locales de conciliación y arbitraje.

### Convenios de Liquidación Fuera de Juicio

Con el objeto de salvaguardar los intereses del Instituto, previendo posibles contingencias que se traduzcan en demandas laborales, durante 2020 se llevaron a cabo las siguientes acciones:

### Acciones en Materia Laboral

	Año 2019	Año 2020
Convenios formalizados enero – diciembre	134	29
Pago antes de retención del ISR a convenios formalizados	\$37,458,791.36	\$5,043,593.34
Pagos directos de los trabajadores a fin de liquidar préstamos Institucionales(+)	*\$353,310.04	*\$52,831.27
Retención de ISR a convenios formalizados (-)	\$7,838,906.71	\$910,659.54
Descuento de pensiones alimenticias (-)	\$76,432.57	\$4,440.01
Recuperación de préstamos derivados de los convenios formalizados (-)	\$15,902,098.15	\$534,612.47
<b>Pago neto</b>	<b>\$13,994,663.97</b>	<b>\$3,646,712.59</b>
Redocumentación de préstamos derivados de los convenios formalizados	\$3,265,098.02	\$70,715.91

\*Corresponde a pagos realizados por las trabajadoras y los trabajadores, previo a formalizar los convenios de terminación, a efecto de alcanzar el beneficio del plan de salida con la quita del 70/30 que se aplicó en el cálculo de liquidación, por lo que se debe considerar como recuperación para el Instituto.

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

### **Juicios Administrativos**

Adicionalmente, se promovieron diversos juicios de nulidad en contra de sanciones de autoridades administrativas, tal y como se muestra a continuación:

#### **Juicios Administrativos**

<b>Autoridad Administrativa</b>	<b>Juicios promovidos 2019</b>	<b>Importe</b>	<b>Juicios promovidos 2020</b>	<b>Importe</b>
<b>Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)</b>	<b>9</b>	<b>\$399,864.91</b>	<b>5</b>	<b>\$219,577.30</b>
Asuntos ganados por el Instituto	6	\$222,353.00	2	\$49,070.00
Asuntos perdidos por del Instituto	1	\$37,311.91	-	-
Subjúdicés	2	\$140,200.00	3	\$170,507.30
<b>Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT)</b>	<b>0</b>	<b>\$0.00</b>	<b>2</b>	<b>\$28,628.00</b>
Asuntos ganados por el Instituto	-	-	-	-
Asuntos perdidos por del Instituto	-	-	-	-

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Asimismo, derivado de la terminación anticipada del contrato administrativo celebrado entre el Instituto y Grupo DIELSALE, S.A. de C.V., el proveedor interpuso juicio contencioso administrativo en contra del Instituto, el cual se radicó ante la Séptima Sala Regional del Tribunal de Justicia Administrativa, y el 3 de noviembre de 2020, absolvió al Instituto de cumplir sus obligaciones con el proveedor, representando 939,170.0 pesos. Sin embargo, el asunto se encuentra subjúdice, en virtud de que el proveedor promovió juicio de amparo en contra de la sentencia absolutoria.

### **Pensiones Alimenticias**

Se atendieron 15 requerimientos de pensiones alimenticias e informes solicitados por los juzgados familiares en el país.

### **Pensiones y Jubilaciones**

Se llevaron a cabo 17 liquidaciones en atención al Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Primas de Antigüedad.

### **Procedimientos de Investigación Laboral**

Se sustanciaron 10 procedimientos de investigación laboral, y existe uno pendiente de sustanciar, toda vez que la trabajadora no ha regresado a laborar, por lo que una vez que retome sus actividades se continuará con la sustanciación del mismo.

### **Pago de Marcha**

Durante 2020, se levantaron 2 actas por las cuales se dejó constancia del pago de marcha a favor de las personas beneficiarias designadas, de conformidad con lo dispuesto por el Contrato Colectivo de Trabajo.

### **14.3 Consultivo y Normativo**

Al cierre del 2020, se revisaron y elaboraron 300 instrumentos jurídicos (contratos y convenios), contra los 485 elaborados en 2019. Esta actividad comprende la revisión del marco normativo aplicable a cada instrumento; de la documentación legal para acreditar la existencia y personalidad de las partes, así como de los requerimientos específicos solicitados para cada instrumento, a fin de determinar su vialidad jurídica, entre otros aspectos. Cabe mencionar que esta actividad transversal brinda seguridad y certeza jurídica al ejercicio de las atribuciones y funciones sustantivas de todas las áreas integrantes del Instituto, y forma parte de las actividades para el cumplimiento de la acción 2.1.5 de la estrategia prioritaria 2.1. del objetivo prioritario 2, y la acción 4.1.3 de la estrategia prioritaria 4.1, del objetivo prioritario 4 del Programa del Trabajo Institucional 2020-2024.

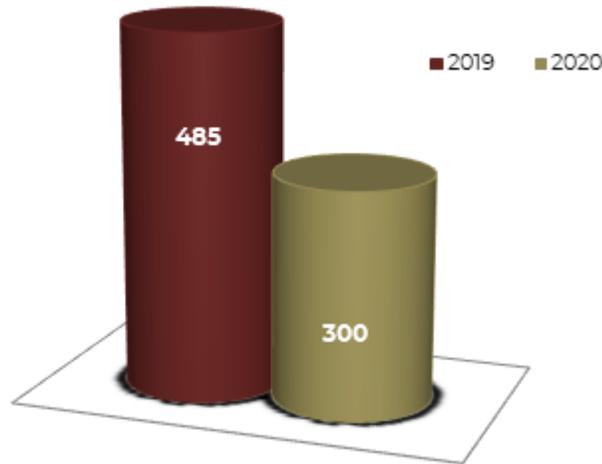
#### **Instrumentos Jurídicos 2020**

<b>Instrumentos Jurídicos</b>	<b>Cantidades</b>
Contratos de Arrendamiento de Inmuebles	10
Contratos por Artículo 1º	2
Contratos de Comodato	2
Contratos de Limpieza	5
Contratos de Servicios Diversos	126
Contratos de Vigilancia	1
Convenios Modificatorios a Servicios Diversos	46
Convenios Modificatorios a Arrendamientos de inmuebles	1
Convenios Modificatorios de Limpieza	7
Convenios Modificatorio de Vigilancia	2
Convenios de Afiliación	68
Convenio Modificatorio a Convenio de Afiliación Apartado B	3
Convenios de Difusión	4
Convenios de reconocimiento de adeudo	2
Instrumentos en materia financiera	21
<b>Total de Instrumentos Jurídicos 2020</b>	<b>300</b>
<b>Total de Instrumentos Jurídicos 2019</b>	<b>485</b>

Fuente: Dirección de lo Consultivo y Normativo

La diferencia de las cifras, se debe a la implementación, de las medidas de austeridad y restricción del gasto público ordenadas por el Ejecutivo Federal a través del “Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican”.

### Instrumentos Jurídicos



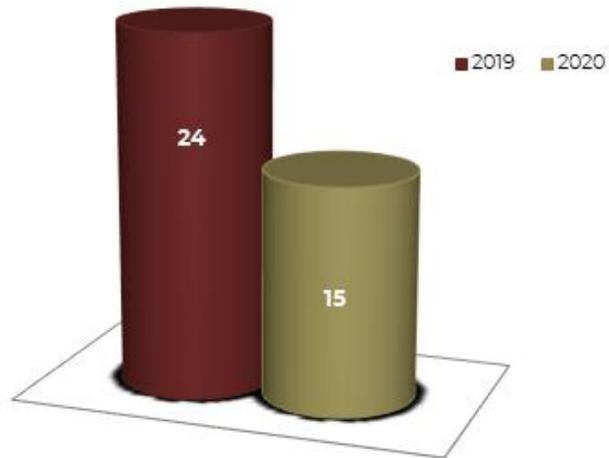
Fuente: Dirección de lo Consultivo y Normativo

### **Otorgamiento y Revocación de Poderes, Así como Certificación de Documentos**

Por lo que se refiere a las solicitudes para el otorgamiento de poderes en 2020, se elaboraron y protocolizaron ante notario público 15 instrumentos, contra 24 en 2019. Esta actividad transversal, es necesaria para brindar seguridad y certeza jurídica a las actuaciones de las y los servidores públicos del Instituto, y les permite ejercer sus atribuciones y facultades conferidas por la normativa vigente, frente a otras autoridades administrativas y jurisdiccionales; así como ante personas físicas y morales. De igual forma, esta actividad permite a las o los prestadores de servicios legales del Instituto, apersonarse en los litigios que les son encomendados a lo largo del país. Estas actividades también se enmarcan dentro de lo establecido en la acción 2.1.5 de la estrategia prioritaria 2.1. del objetivo prioritario 2 del Programa del Trabajo Institucional 2020-2024.



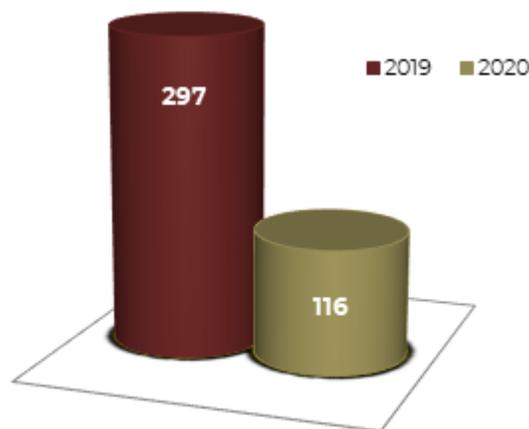
### Poderes Otorgados



Fuente: Dirección de lo Consultivo y Normativo

Por lo que se refiere a las solicitudes de revocación de poderes otorgados, en 2020 se atendieron y tramitaron ante fedatario público 116 solicitudes, 181 menos que en 2019.

### Revocaciones de Poderes

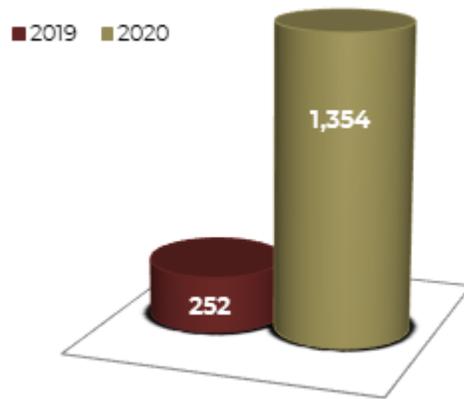


Fuente: Dirección de lo Consultivo y Normativo

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).

En 2020 se realizaron 1,354 certificaciones ante fedatario público, más de cuatro veces lo realizado en 2019.

### Certificaciones



Fuente: Dirección de lo Consultivo y Normativo

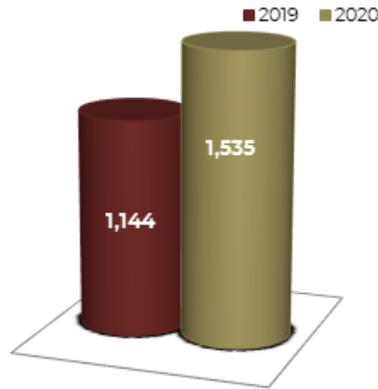
### Consultas y Asesorías

En 2020 se atendieron 1,535 consultas y solicitudes de asesoría, 34.2% más que en 2019. Con esta actividad transversal se brindó atención a todas las áreas del Instituto, tanto en forma escrita como telefónica, para asesorarles, en el ámbito jurídico, con respecto de los términos y los alcances del marco normativo aplicable o relacionado con atribuciones y funciones de los servidores públicos del Instituto; instrumentos jurídicos (contratos, convenios, poderes); funciones de órganos colegiados, entre otras.

Esta actividad abarcó la asesoría, en el ámbito jurídico, para la creación o revisión de normativa interna, la actualización de manuales; la participación en los procedimientos relacionados con contrataciones públicas de bienes, arrendamientos, servicios y obra pública y la intervención, con el mencionado carácter de asesor, en Comités y Subcomités en las materias de adquisiciones, obra pública y baja de bienes muebles. Lo anterior en aporte a la acción 2.1.5 de la estrategia prioritaria 2.1. del objetivo prioritario 2 y la acción 4.1.3 de la estrategia prioritaria 4.1 del objetivo prioritario 4 del Programa del Trabajo Institucional 2020-2024.



### Consultas y Asesorías



Fuente: Dirección de lo Consultivo y Normativo

## 15 Administración Integral de Riesgo

### 15.1. Avances en la Supervisión y Control del Riesgo de Crédito

#### Análisis de Cosechas

El análisis de cosechas proporciona el porcentaje de capital o número de créditos con incumplimiento, para determinado universo o conjunto de población. Al cierre de diciembre 2020 se presentan las pérdidas de capital anual, comparado con el cierre de diciembre 2019.

#### Análisis de Cosechas 2020 vs 2019

Año	2019	2020	Variación
2009	19.3%	19.3%	0.0%
2010	14.7%	14.7%	0.0%
2011	15.0%	15.0%	0.0%
2012	15.4%	15.4%	0.0%
2013	15.3%	15.3%	0.0%
2014	12.5%	12.5%	0.0%
2015	11.5%	11.5%	-0.1%
2016	12.9%	12.9%	0.0%
2017	13.6%	13.6%	-0.1%
2018	12.7%	12.9%	1.9%
2019	9.9%	12.6%	28.1%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

La cosecha de 2019 presenta una variación del 28.1%, debido a que se encuentra aún en proceso de maduración. Para la cosecha del 2018, hay una variación del 1.9%, esto sucede porque la columna del 2020 tiene 12 meses más de comportamiento, es por ello que el porcentaje es más alto.

### **Porcentaje de Reservas y Cálculo de la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios (reservas)**

La variación anual del promedio de porcentaje de reservas fue de 2.6%, lo cual se explica, principalmente, por el deterioro de la cartera de crédito.

#### **Promedio Porcentaje de Reservas**

2019	2020	Variación
8.78%	9.01%	2.60%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

### **Valor en Riesgo de Crédito (VaR de Crédito)**

En términos formales, el VaR de Crédito mide la pérdida potencial derivada de las actividades de crédito del Instituto con un nivel de confianza del 99%. El comparativo del promedio de valor en riesgo aumento 1.0% en 2020.

### **Índice de Concentración**

La concentración ayuda a distinguir si un conjunto o segmento en particular de la cartera consolidada tienen niveles elevados de saldo, para lo cual se utiliza el índice de Herfindahl-Hirschman, cuyo rango es entre 0 y 100%. Para el monitoreo del índice se toman en cuenta las siguientes clasificaciones: Zona Geográfica, Nivel de Riesgo, Plazo, Grado de Riesgos y Sector Económico. Durante 2020, no se registró ninguna variación significativa, bajo ninguna de las clasificaciones mencionadas.

### **Porcentaje de Bajas**

El porcentaje de bajas indica la proporción de trabajadores que pierden su centro de trabajo entre un periodo y otro. Cabe mencionar que, el porcentaje de bajas semestral para el Apartado A disminuyó de manera global 18.7% y 61.5% para el Apartado B entre 2019 y 2020.

### **Proporción del saldo asociados a trabajadores que pierden o recuperan el Centro de Trabajo de un mes a otro**

Este indicador permite conocer qué porcentaje del saldo asociado a trabajadores que pierden su trabajo o que lo recuperan, entre un mes y otro.

Al respecto, el comparativo de la proporción del saldo asociado a trabajadores que pierden el centro de trabajo, en promedio disminuyó 6.5% en 2020.

A su vez, el comparativo de la proporción de saldo asociado a trabajadores que recuperan el centro de trabajo, en promedio incrementó 5.0% en 2020.

### Indicadores de Crédito

El índice de morosidad y el roll rate presentaron un decremento de 9.3% y 6.2%, respectivamente.

El índice de morosidad ajustada incremento 6.0%. El porcentaje de reservas aumentó 2.6%. El índice de recuperación incrementó 0.3%. La severidad a 12 meses aumento 3.3% y el índice de castigos incrementó en 1.1%.

### Indicadores de Crédito

Indicadores	Promedio 2019	Promedio 2020	Variación %
IMOR (Índice de Morosidad)	4.74%	4.30%	-9.3%
IMORA (Índice de Morosidad Ajustada)	13.82%	14.65%	6.0%
PE (Pérdida Esperada)	8.78%	9.01%	2.7%
ICOR (Índice de Cobertura)	185.58%	207.71%	11.9%
Roll Rate (0 a 1)	1.61%	1.51%	-6.2%
Índice de Recuperación	90.03%	90.29%	0.3%
Severidad a 12 meses	39.74%	41.05%	3.3%
Índice de Castigos	0.89%	0.90%	1.1%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

## 15.2 Administración de Riesgo de Mercado

### Valor en Riesgo de Mercado

Como parte integral de la administración de riesgos se da seguimiento a los análisis de las posiciones sujetas a riesgo de mercado a través del modelo del valor en riesgo de mercado.

En 2020, el promedio del valor en riesgo de mercado es de 0.00085%. A partir de junio se empleó una nueva metodología que mide el riesgo de los reportos con plazo mayor a 1 día, misma que fue presentada y aprobada en el Comité de Administración Integral de Riesgos.

## 15.3 Administración del Riesgo de Liquidez

### Valor en Riesgo Ajustado por Liquidez (LVaR)

El VaR ajustado por liquidez (LVaR), se interpreta como la pérdida potencial en que podría incurrir una institución por el tiempo que le tomaría liquidar su portafolio de inversión, para dar cumplimiento a obligaciones inmediatas al 99% de confianza.

El LVaR promedio de 2020 disminuyó 67.06% con respecto al promedio de 2019, consecuencia del aumento de inversión del portafolio institucional en operaciones de reporto.

### **Coeficiente de Cobertura de Liquidez(CCL)**

El objetivo del CCL es validar que se cuente con Activos Líquidos de Alta Calidad suficientes para superar un periodo de tensión significativo en una ventana de tiempo de un mes, considerando un estrés en las entradas.

Aun cuando al Instituto no cuenta con un mínimo exigible por la entidad que lo regula, se apega al mínimo exigible establecido para la Banca Múltiple, dentro de la Circular Única de Bancos.

El flujo de efectivo del Instituto implicó que el CCL promedio incrementara 196.1% en 2020, respecto a 2019. Lo cual no es un aspecto negativo, sino que, se ha cuidado no incurrir en costos de oportunidad.

### **Brechas de Liquidez**

Durante 2019 y 2020, no se reportaron brechas acumuladas negativas, por lo que, mensualmente se ha confirmado que el Instituto no presenta liquidez en riesgo en el periodo que abarca la proyección del flujo proporcionado por el área de tesorería.

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

### **Índice de Patrimonio**

Al cierre de diciembre 2020, el índice del patrimonio se ubicó en 50.19%. Lo anterior reafirma que el Instituto cuenta con la suficiente solvencia para hacer frente a las posibles pérdidas derivadas de su operación, de acuerdo con la metodología del cálculo de Requerimientos por Pérdidas Inesperadas establecidas por el organismo regulador. Comparado con diciembre 2019 el índice de patrimonio se incrementó en 16.34%.

## **Administración de Riesgo Operacional**

### **Generación de Indicadores de Riesgo Operativo**

Durante 2020 se reportaron trimestralmente los indicadores de los procesos sustantivos, adjetivos y tecnológicos al Comité de Administración Integral de Riesgos.

### **Base de Datos de Riesgo Operativo**

En cumplimiento a las Disposiciones de la CNBV, se actualizó la base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional, siendo identificados a través de las unidades de negocio respectivas y conforme a su clasificación según el anexo 25 de la CUOEF.

### **Actualización del Manual de Administración Integral de Riesgos**

Se sometió a consideración del Comité de Administración Integral de Riesgos la actualización del Manual de Administración Integral de Riesgos. Dicho manual fue aprobado por el Consejo Directivo el 14 de diciembre de 2020. El numeral II de dicho manual establece los objetivos, lineamientos y políticas en materia de administración integral de riesgos del INFONACOT.

### **Informe sobre la verificación de la observancia (inobservancia) de los niveles de tolerancia al riesgo**

En cumplimiento con lo establecido en el Artículo 67, fracción III de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Unidad de Administración de Riesgos (UAIR) realizó la observancia de los Niveles de Tolerancia al Riesgo aprobados, durante el segundo semestre del 2020.

### **Verificación anual de la efectividad de la metodología de estimación de impactos cuantitativos y cualitativos de las contingencias operativas efectivamente observadas**

En cumplimiento al artículo 67, fracción VIII de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos y Entidades de Fomento, se llevó a cabo la verificación anual de la efectividad de la metodología.

### **Riesgo Legal**

Por otro lado, durante el 2020 se trabajó con la Metodología para la Estimación de Pérdidas Potenciales por Riesgo Legal, que sustituyó a las anteriores.

### **Estimación de Pérdidas Potenciales por Riesgo Legal**

En cumplimiento al artículo 79, inciso c), numeral II, de las Disposiciones de la CNBV se aprobó durante el último trimestre del 2019 una metodología para la Estimación de Pérdidas Potenciales por Riesgo Legal, presentando los resultados trimestralmente al CAIR en 2020.

### **Portafolio Global de Juicios**

Durante el 2020, se dio cumplimiento de forma trimestral a las disposiciones de la CNBV presentando el reporte R-16 serie B-1621 (Portafolio Global de Juicios) a la propia Comisión a través de su portal SITI. En dicho documento se reporta el estatus procesal en el que se

encuentran los juicios promovidos por el Instituto, como son los casos pendientes de resolución, los resueltos, resoluciones desfavorables o casos resueltos por arreglo entre las partes, así como sus correspondientes importes al cierre de cada trimestre.

### Mapa de Riesgos Institucional

Durante el 2020, se realizaron las actividades para dar cumplimiento al Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno emitido por la Secretaría de la Función Pública (SFP) y en seguimiento al Mapa y Matriz de Riesgos 2020, se integró la siguiente información y fue registrada en el Sistema de la Secretaría de la Función Pública (SICOIN), adicionalmente fue entregada al Coordinador de Control Interno del Instituto.

### Proceso de Administración de Riesgos 2020

#### Reporte de Avance Trimestral del 2020

Periodo	Acciones de Control	Acciones Concluidas	% de Cumplimiento
1er Trimestre	39	0	0%
2do Trimestre	39	2	5.10%
3er Trimestre	39	2	5.10%
4to Trimestre	39	36	92.30%
<b>Acumulado</b>	<b>39</b>	<b>36</b>	<b>92.30%</b>

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

### Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) 2020

Se trabajó trimestralmente con las diferentes unidades administrativas y con apoyo del Coordinador de Control Interno y personal del Órgano Interno de Control, se dio el correspondiente seguimiento al Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2020.

### Monitoreo de Niveles de Tolerancia

#### Riesgo Tecnológico

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

En este sentido se establecieron los niveles de tolerancia al riesgo tecnológico, a los cuales se les ha dado monitoreo durante 2020 a partir de las métricas (KRI) definidas.



### Niveles de Tolerancia de Riesgo Tecnológico

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

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Todas las actividades informadas en materia de administración integral de riesgos anteriores, se realizan en aporte a lo establecido en la acción 3.3.3 de la Estrategia Prioritaria 3.3 del Objetivo 3 del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024.

## 16 Gobierno Corporativo

### Órgano de Gobierno

Durante el ejercicio 2020, el Consejo Directivo del Instituto sesionó en seis ocasiones con carácter ordinario los días 31 de enero, 6 de marzo, 24 de abril, 27 de julio, 27 de octubre y 4 de diciembre; así como, en cuatro ocasiones de manera extraordinaria el 27 de febrero, 21 de mayo, 24 de septiembre y 14 de diciembre. Asimismo, los integrantes del máximo Órgano de Gobierno del Instituto durante el ejercicio, se especifican en el Anexo 5 del presente informe.

### Comités de Apoyo

Los Comités de Apoyo sesionaron en el periodo como sigue:

#### Comités de Apoyo al Órgano de Gobierno

Comité	Sesiones Ordinarias	Sesiones Extraordinarias
Comité de Operaciones	6	2
Comité de Crédito	6	2
Comité de Auditoría, Control y Vigilancia	5	4
Comité de Administración Integral de Riesgos	12	5
Comité de Recursos Humanos	1	1

La integración de los Comités de Apoyo se muestra en el Anexo 6 de este informe, y los informes derivados de cada sesión de los mismos, fueron presentados para conocimiento del Consejo Directivo del Instituto.

## 17 Seguimiento a las Recomendaciones del Comisario

### Recomendaciones:

#### 1. Transversal

- 1.1 Presentar un diagnóstico de los programas presupuestarios que opera el INFONACOT, con objeto de determinar una estrategia orientada a optimizar su funcionamiento e identificar recursos susceptibles de reorientarse a las acciones prioritarias.



El Instituto cuenta con un programa presupuestario prioritario autorizado por la SHCP, denominado E009 “Créditos a trabajadores” por el cual se ejerce el 91% de los recursos de gasto corriente, esto implica que todas las actividades primordiales del Instituto para su funcionamiento se erogan a través de este programa presupuestario.

## **2. Específicas**

### **2.1 Elaborar un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo con compromisos específicos para incrementar el número de negocios afiliados al INFONACOT, a fin de revertir los bajos resultados alcanzados históricamente.**

Con la aprobación del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024 del Instituto FONACOT, el 24 de septiembre de 2020, cada una de las áreas del Instituto se encuentran integrando su plan de trabajo para el ejercicio 2021, considerando las premisas del programa institucional.

### **2.2 Realizar un informe que incluya investigaciones de Mercado, comparaciones con contratos anteriores a la presente administración y determinaciones del Costo-Beneficio de la totalidad de los Contratos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC´s) y sus entregables, desde el inicio de la actual administración, aclarando porqué hasta la presente fecha continúan erogando esas cantidades.**

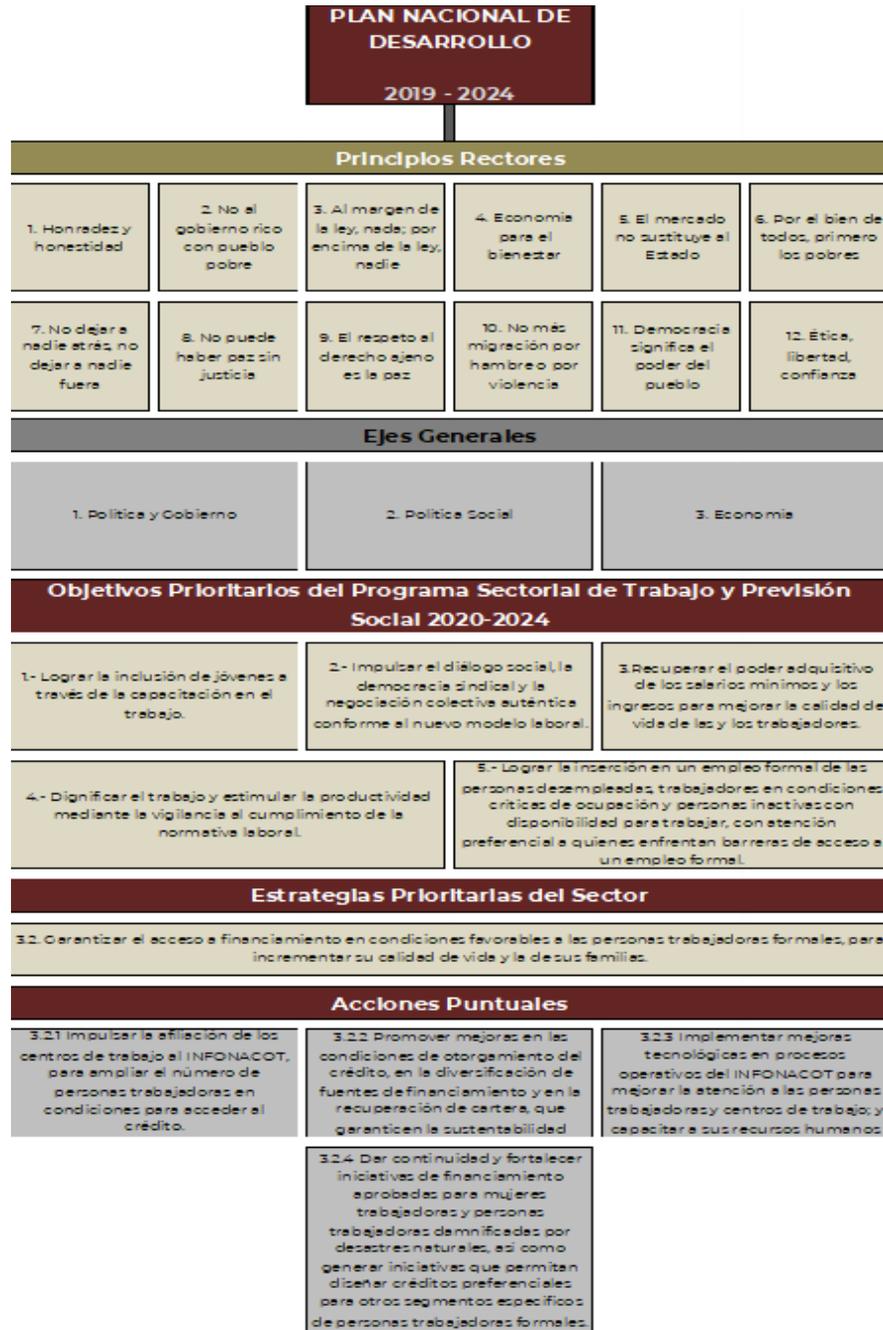
El Instituto se encuentra en proceso de integración del informe solicitado.



## 18 ANEXOS

### Anexo 1

### Programa de Trabajo Institucional 2020-2024 del Instituto FONACOT



## Programa de Trabajo Institucional 2020-2024 del Instituto FONACOT

### OBJETIVO PRIORITARIO 1

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

#### Estrategia prioritaria 1.1.

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

<b>Acción 1.1.1</b>	Impulsar el otorgamiento de crédito mediante la gestión eficiente de los procedimientos en las sucursales del Instituto a nivel nacional.
<b>Acción 1.1.2</b>	Fomentar de manera focalizada, el crédito entre las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados que cumplen los requisitos, las cuales no conocen los beneficios del financiamiento, y por lo tanto no lo han solicitado con anterioridad.

#### Estrategia prioritaria 1.2.

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

<b>Acción 1.2.1.</b>	Supervisar que las medidas de registro e identificación de trabajadores formales solicitantes del crédito, se ejecuten correctamente, procurando minimizar las posibilidades de suplantación o robo de identidad
<b>Acción 1.2.2</b>	Garantizar el otorgamiento del crédito por el nivel de descuento indicado por la persona trabajadora y hasta por el monto máximo de descuento permitido por la Ley, como mecanismo de protección de su ingreso.
<b>Acción 1.2.3</b>	Atender a la verificación del nivel de endeudamiento de la persona trabajadora al momento de solicitar el crédito establecida en la normatividad, como una medida de otorgamiento del crédito responsable y para evitarle el sobre endeudamiento, que a su vez fomente la educación financiera en los y las trabajadoras.
<b>Acción 1.2.4</b>	Impulsar acciones para proporcionar información de educación financiera a los y las trabajadoras formales que acuden a las sucursales del Instituto.
<b>Acción 1.2.5</b>	Reducir los gastos de originación para reducir el Costo Anual Total (CAT) que paguen los y las trabajadoras, buscando ser la institución financiera con el CAT más bajo en el mercado de crédito de nómina.

## OBJETIVO PRIORITARIO 2

***Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.***

### **Estrategia prioritaria 2.1.**

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

<b>Acción 2.1.1</b>	Monitorear que la mayor proporción de centros de trabajo registrados por el Instituto, pasen a estatus de activo de afiliación con apoyo de herramientas digitales para que sus trabajadores tengan acceso al crédito.
<b>Acción 2.1.2</b>	Impulsar la colaboración con cámaras empresariales para fomentar la afiliación de sus agremiados.
<b>Acción 2.1.3</b>	Promover la colaboración con los sindicatos para fomentar la afiliación de los centros de trabajo con los que se encuentren vinculados.
<b>Acción 2.1.4</b>	Fomentar los convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y con los que corresponda, con objeto que las personas trabajadoras al servicio del Estado, tengan acceso al crédito del Instituto.
<b>Acción 2.1.5</b>	Fortalecer las acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas y privadas que permitan agilizar la formalización de los instrumentos jurídicos de colaboración en relación con la afiliación de centros de trabajo, para garantizar el acceso de las personas trabajadoras al crédito.

### **Estrategia prioritaria 2.2.**

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

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

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

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

## OBJETIVO PRIORITARIO 3

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



**Estrategia prioritaria 3.1.**

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

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

**Estrategia prioritaria 3.2.**

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

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

**Estrategia prioritaria 3.3.**

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

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

**OBJETIVO PRIORITARIO 4**

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

**Estrategia prioritaria 4.1.**

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

<b>Acción 4.1.1</b>	Consolidar la implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones actualizadas, óptimas y seguras, así como desarrollar la infraestructura tecnológica del Instituto, que permitan agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos.
<b>Acción 4.1.2</b>	Incorporar y promover tecnologías de la información y comunicación seguras, enfocadas en la automatización de los procesos y los canales digitales de atención y trámites de las trabajadoras y los trabajadores solicitantes del crédito del Instituto, con objeto de ampliar la cobertura de atención.
<b>Acción 4.1.3</b>	Impulsar la revisión constante de los procesos sustantivos y normatividad interna con enfoque en la simplificación de trámites y servicios para la atención de las personas trabajadoras, así como fomentar la mejora continua.



<b>Acción 4.1.4</b>	Desarrollar los diagnósticos y estudios análisis costo beneficio económico que permitan, mediante la reubicación o apertura de sucursales y puntos de atención del Instituto a nivel nacional, facilitar el acceso o en su caso ampliar la cobertura, del crédito a las trabajadoras y los trabajadores formales.
---------------------	---

**Estrategia prioritaria 4.2**

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

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

**OBJETIVO PRIORITARIO 5**

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

**Estrategia prioritaria 5.1.**

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

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



**Anexo 2**

**Afiliación por Micrositio a Diciembre 2020**



Fuente: Dirección de Crédito



**Anexo 3**

**Convenios de Afiliación**

No.	Organismo que Firma Convenio de Afiliación "B"	Fecha de Firma	Vigencia	Región	Estatus
1	Comisión de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo	01/01/2020	cambio de administración	sur	Renovación
2	Instituto de Capacitación y Vinculación Tecnológica del Estado de Chiapas	02/01/2020	cambio de administración	sur	Renovación
3	Instituto Municipal de Vivienda de León	14/01/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
4	Cons. de Des. Económico de Mexicali A.C	14/01/2020	cambio de administración	norte	Renovación
5	Poder Legislativo de Quintana Roo	15/01/2020	cambio de administración	sur	Renovación
6	Junta de Urbanización del Estado de Baja California	29/01/2020	cambio de administración	norte	Renovación
7	Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos de Quintana Roo	29/01/2020	cambio de administración	sur	Renovación
8	Comisión del Agua del Estado de México	01/02/2020	cambio de administración	centro	Renovación
9	Municipio de Tepozotlán	01/02/2020	cambio de administración	centro	Renovación
10	Junta de Urbanización del Estado de Baja California	07/02/2020	cambio de administración	norte	Nueva afiliación
11	Comisión Municipal de Cultura Física y Deporte de León, Gto.	12/02/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
12	Municipio de Jaltenco	13/02/2020	cambio de administración	centro	Renovación
13	Municipio de Silao	14/02/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
14	Instituto de la Juventud del Estado de Baja California	19/02/2020	cambio de administración	norte	Renovación
15	Sistema de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Purísima del Rincón Gto.	19/02/2020	cambio de administración	occidente	Nueva afiliación
16	Comité Estatal de Sanidad Vegetal de Nayarit	01/03/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
17	Promotora de Vivienda Chiapas	19/03/2020	cambio de administración	sur	Renovación
18	Municipio de Aguascalientes	19/03/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
19	Instituto de Planeación del Estado de Nayarit	01/04/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
20	Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX)	24/04/2020	cambio de administración	centro	Renovación

Continúa...



No.	Organismo que Firma Convenio de Afiliación "B"	Fecha de Firma	Vigencia	Región	Estatus
21	Secretaría de Economía	24/04/2020	cambio de administración	centro	Renovación
23	Comisión Estatal de Agua Potable y Alcantarillado	26/06/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
24	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chiapas	20/07/2020	cambio de administración	sur	Renovación
25	Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Atizapán de Zaragoza	30/07/2020	cambio de administración	centro	Renovación
26	Fideicomiso Bahía de Banderas	03/08/202	cambio de administración	occidente	Renovación
27	Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de B.C.	04/08/202	cambio de administración	norte	Renovación
28	Consejo Sudcaliforniano de Ciencia y Tecnología	07/08/202	cambio de administración	norte	Renovación
29	Los Servicios de Salud de Oaxaca	13/08/2020	cambio de administración	sur	Renovación
30	Secretaría de Relaciones Exteriores	17/08/2020	cambio de administración	centro	Renovación
31	Sociedad Hipotecaria Federal SNC.	17/08/2020	cambio de administración	sur	Nueva afiliación
32	Servicios Renovación de Quintana Roo	17/08/2020	cambio de administración	sur	Renovación
33	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Baja California	19/08/2020	cambio de administración	norte	Renovación
34	Administración Portuaria Integral de B.C.S	21/08/2020	cambio de administración	norte	Renovación
35	Comisión Estatal del Agua de la Ciudad de Oaxaca	21/08/2020	cambio de administración	sur	Renovación
36	Comisión Estatal del Agua Tuxtla Gutiérrez	25/08/2020	cambio de administración	sur	Renovación
37	Instituto Nayarita de Educación para Adultos	26/08/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
38	Consejo Estatal contra las Adicciones de Nayarit	26/08/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
39	Instituto Oaxaqueño Constructor de Infraestructura Física y Educativa.	27/08/2020	cambio de administración	sur	Renovación
40	Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo	31/08/2020	cambio de administración	sur	Renovación
41	Auditoría Superior del Estado de S.L.P.	01/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación

Continúa...



No.	Organismo que Firma Convenio de Afiliación "B"	Fecha de Firma	Vigencia	Región	Estatus
42	Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Nayarit (ICATEN )	01/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
43	Consejo de la Judicatura de la Ciudad de México	01/09/2020	cambio de administración	centro	Renovación
44	Administración Portuaria Integral de Quintana Roo	02/09/2020	cambio de administración	sur	Renovación
45	Liconsa Tlalnepantla	03/09/2020	cambio de administración	centro	Nueva afiliación
46	Comisión de Derechos Humanos del Estado de Zacatecas	03/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
47	Junta Intermunicipal de Agua Potable y Alcantarillado de Zacatecas	04/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
48	Instituto Cultural de Aguascalientes	08/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
49	Ayuntamiento del Municipio de Tapachula	09/09/2020	cambio de administración	sur	Renovación
50	Instituto Electoral del Estado de Zacatecas	09/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
51	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Aguascalientes	10/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
52	Tribunal Electoral de Tabasco	14/09/2020	cambio de administración	sur	Renovación
53	Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de S.L.P.	22/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
54	Fiscalía General del Estado de Aguascalientes	22/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
55	Consejo Estatal para la Cultura y las Artes	23/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
56	Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí	23/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
57	Liconsa Oaxaca	23/09/2020	cambio de administración	sur	Renovación
58	LICONSA Tuxtla Gutiérrez, S.A. de C.V.	25/09/2020	30/09/2024	centro	Renovación
59	Instituto Nacional de Estadística y Geografía (modificatorio)	25/09/2020	30/09/2024	centro	Renovación
60	Policia Urbana Bancaria e Industrial Zacatecas	25/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación

Continúa ...



No.	Organismo que Firma Convenio de Afiliación "B"	Fecha de Firma	Vigencia	Región	Estatus
61	Instituto Estatal de Seguridad Pública de Aguascalientes	29/09/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
62	Casa de Moneda de México	01/10/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
63	Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero	01/10/2020	cambio de administración	centro	Renovación
64	Auditoría Superior del Estado de Zacatecas	01/10/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
65	Radio y TV de Aguascalientes	05/10/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
66	Junta de Protección y Conservación de Monumentos y Zonas Típicas del Estado de Zacatecas	05/10/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
67	Organismo Promotor de Inversiones en Telecomunicaciones (PROMTEL)	06/10/2020	cambio de administración	centro	Renovación
68	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia SLP	06/10/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
69	Instituto Zacatecano de Educación para Adultos	07/10/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
70	Universidad Autónoma de SLP	08/10/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
71	Instituto para el Desarrollo de la Sociedad del Conocimiento del Estado de Aguascalientes	20/10/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
72	Instituto de Vivienda Social y Ordenamiento de la Propiedad Privada del Estado de Aguascalientes.	29/10/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
73	H. Legislatura del Estado de Zacatecas	04/11/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
74	LICONSA, S.A. DE C.V.	05/11/2020	cambio de administración	sur	Renovación
75	Instituto Zacatecano de Cultura, Ramón López Velarde	05/11/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
76	Comisión Estatal de Garantía de Acceso a la Información Pública del Estado de SLP.	06/11/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
77	Sistema de agua potable, drenaje y alcantarillado de Puerto Vallarta, Jalisco	10/11/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
78	LICONSA, Culiacán S.A. DE C.V.	11/11/2020	cambio de administración	norte	Renovación
79	Tribunal de Justicia Electoral del Estado de Zacatecas	11/11/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
80	Sistema Estatal de Telesecundaria	18/11/2020	cambio de administración	norte	Nueva Afiliación
81	Instituto Estatal Electoral de Baja California	19/11/2020	cambio de administración	norte	Renovación
82	Tribunal Superior de Justicia de Zacatecas	19/11/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
83	Instituto Municipal de Planeación de Aguascalientes	20/11/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
84	Universidad Politécnica del Valle del Évora	01/12/2020	cambio de administración	occidente	Nueva Afiliación
85	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores Zacatecas	07/12/2020	cambio de administración	norte	Nueva Afiliación
86	INFONAVIT S.L.P.	07/12/2020	cambio de administración	occidente	Renovación
87	Instituto Electoral del Estado de Sinaloa	10/12/2020	cambio de administración	norte	Nueva Afiliación
88	Universidad Autónoma de Aguascalientes	11/12/2020	cambio de administración	occidente	Nueva Afiliación



**Anexo 4**

**Indicadores del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024**

REPORTE DE INDICADORES POR INSTITUCIÓN

En este apartado se integra la información del avance de los indicadores, de acuerdo con su frecuencia de medición y la aplicabilidad de los mismos.

**II. 1 Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones**

DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones	Mide la proporción de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones	$(\text{Total de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones} / \text{Unverso de contratos}) * 100$	Porcentaje
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
CompraNet, Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS).	Eficacia	Constante	Trimestral

Periodo reportado: Enero a Diciembre de 2020

Ramo	Dependencia o Entidad	Total de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones ( Variable1 )	Unverso de contratos ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )	Tipo de Respuesta
Trabajo y Previsión Social						



Ramo	Dependencia o Entidad	Total de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones ( Variable1 )	Universo de contratos ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )		Tipo de Respuesta
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	118	118			100.00%	Se reporta valor

## II. 2 Porcentaje de atención de acuerdos de los COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios

DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Porcentaje de atención de acuerdos de los COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios	Mide el porcentaje de atención de los acuerdos aprobados en COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios	(Acuerdos atendidos relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios / Acuerdos aprobados en la sesión del COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios) *100	Porcentaje
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
Actas de sesión de los COCODI	Eficacia	Ascendente	Trimestral

Periodo reportado: Enero a Diciembre de 2020

Ramo	Dependencia o Entidad	Acuerdos atendidos relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios ( Variable1 )	Acuerdos aprobados en la sesión del COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )		Tipo de Respuesta
Trabajo y Previsión Social							
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	2	2			100.00%	Se reporta valor

## II. 1 Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras

DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras	Mide el número de comunicados emitidos por las dependencias y entidades para difundir las faltas y sanciones en materia administrativa	(Número de comunicados emitidos / Número total de comunicados programados)*100	Porcentaje
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
Registro de comunicados emitidos	Eficacia	Constante	Trimestral

Periodo reportado: Enero a Diciembre de 2020

Ramo	Dependencia o Entidad	Número de comunicados emitidos ( Variable1 )	Número total de comunicados programados ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )		Tipo de Respuesta
Trabajo y Previsión Social							
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	3	3			100.00%	Se reporta valor



**II. 2 Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses**

DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses	Expresa el porcentaje de asesorías y consultas en materia de conflictos de intereses brindadas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, CEPCI, del correspondiente organismo público, durante el trimestre de referencia, respecto al total de asesorías y consultas que sobre dicha materia son requeridas a éstos, en el mismo periodo de referencia	(Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses atendidas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés (CEPCI), en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha en que se presentaron / Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses solicitadas al CEPCI en el periodo)*100	Porcentaje
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
Formularios de estadística de asesorías brindadas por el CEPCI, que éste incorpore al SSECCOE	Eficacia	Constante	Trimestral

Periodo reportado: Enero a Diciembre de 2020

Ramo	Dependencia o Entidad	Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses atendidas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, CEPCI, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha en que se presentaron ( Variable1 )	Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses solicitadas al CEPCI en el periodo ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )		Tipo de Respuesta
Trabajo y Previsión Social							

Ramo	Dependencia o Entidad	Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses atendidas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, CEPCI, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha en que se presentaron ( Variable1 )	Número de asesorías y consultas en materia de Conflictos de Intereses solicitadas al CEPCI en el periodo ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )		Tipo de Respuesta
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores					%	Sin información a reportar en el periodo

**II. 3 Porcentaje de denuncias remitidas a los titulares de las áreas de quejas de los OIC o a la SFP dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas**

DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Porcentaje de denuncias remitidas a los titulares de las áreas de quejas de los OIC o a la SFP dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas	Porcentaje de denuncias remitidas dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas	(Denuncias remitidas dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas, en el periodo / Denuncias remitidas en el periodo)*100	Porcentaje
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
Registro de denuncias remitidas	Eficacia	Ascendente	Trimestral



		Variable1					
<b>Trabajo y Previsión Social</b>							
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	0	2065.2			0.00%	Se reporta valor

### II. 3 Cociente de Impacto de los Servicios Personales

DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Cociente de Impacto de los Servicios Personales	Mide el monto ejercido del rubro de servicios personales respecto del gasto programable	(Monto ejercido del rubro de Servicios Personales del año i / Monto ejercido del rubro de Gasto Programable del año i)*100	Porcentaje
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
Informes trimestrales	Eficacia	Descendente	Anual

Periodo reportado: Enero a Diciembre de 2020

Ramo	Dependencia o Entidad	Monto ejercido del rubro de Servicios Personales del año i ( Variable1 )	Monto ejercido del rubro de Gasto Programable del año i ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )		Tipo de Respuesta
<b>Trabajo y Previsión Social</b>							
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	815.8	2065.2			39.50%	Se reporta valor

### II. 1 Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad

DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad	Mide la existencia de organizaciones adecuadas para el logro de resultados institucionales, bajo criterios de eficiencia, transparencia y austeridad	(Número de estructuras orgánicas, aprobadas y registradas, en la SFP, con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad, así como evitando la duplicidad de funciones / Total de estructuras orgánicas solicitadas a la SFP para aprobación y registro con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad, así como evitando la duplicidad de funciones) *100	Porcentaje
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
RH Net	Eficacia	Constante	Anual

Periodo reportado: Enero a Diciembre de 2020

Ramo	Dependencia o Entidad	Número de estructuras orgánicas, aprobadas y registradas, en la SFP, con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad, así como evitando la duplicidad de funciones ( Variable1 )	Total de estructuras orgánicas solicitadas a la SFP para aprobación y registro con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad, así como evitando la duplicidad de funciones ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )		Tipo de Respuesta
<b>Trabajo y Previsión Social</b>							
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	1	1			100.00%	Se reporta valor



## II. 2 Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública

DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública	Refleja el porcentaje de acciones realizadas por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés, CEPCI, durante el trimestre de referencia, respecto al total de acciones que se establecieron en el Programa Anual de Trabajo del mismo, para ser llevadas a cabo en dicho periodo	(Número de acciones realizadas por el CEPCI / Número de acciones comprometidas en el Programa Anual de Trabajo del CEPCI)*100	Porcentaje
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
Reportes del Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de los CEPCI (SSECCOE).	Eficacia	Constante	Trimestral

Periodo reportado: Enero a Diciembre de 2020

Ramo	Dependencia o Entidad	Número de acciones realizadas por el CEPCI ( Variable1 )	Número de acciones comprometidas en el Programa Anual de Trabajo del CEPCI ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )		Tipo de Respuesta
<b>Trabajo y Previsión Social</b>							
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	4	5			80.00%	Se reporta valor

## II. 3 Índice de simplificación de procesos y normatividad interna

DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Índice de simplificación de procesos y normatividad interna	Mide el desarrollo de acciones de la dependencia o entidad para actualizar el	[(Número de normas internas actualizadas en inventarios / Número total de normas	Índice
	inventario de su normatividad vigente y simplificar sus procesos sustantivos	registradas en el inventario por las instituciones) + (Número de procesos esenciales con acciones de simplificación realizadas / Número de procesos esenciales registrados en inventario)] / 2	
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal/ Herramienta para el registro del inventario de procesos (disponible en SANI-SFP y con el OIC)	Eficacia	Ascendente	Trimestral

Periodo reportado: Enero a Diciembre de 2020

Ramo	Dependencia o Entidad	Número de normas internas actualizadas en inventarios ( Variable1 )	Número total de normas registradas en el inventario por las instituciones ( Variable2 )	Número de procesos esenciales con acciones de simplificación realizadas ( Variable3 )	Número de procesos esenciales registrados en inventario ( Variable4 )		Tipo de Respuesta
<b>Trabajo y Previsión Social</b>							
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	9	84	2	2	0.55	Se reporta valor

## II. 1 Participación activa para conducir eficientemente la Política Inmobiliaria



DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Participación activa para conducir eficientemente la Política Inmobiliaria	Mide la cantidad de acciones, altas, bajas, actualizaciones de información, que las dependencias realizan por medio de su Responsable Inmobiliario en el Sistema de Información del Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal.	(Cantidad de acciones realizadas en el periodo / Número de inmuebles administrados por la dependencia o entidad)*100	Porcentaje
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal.	Eficacia	Ascendente	Semestral

Periodo reportado: Enero a Diciembre de 2020

Ramo	Dependencia o Entidad	Cantidad de acciones realizadas en el periodo ( Variable1 )	Número de inmuebles administrados por la dependencia o entidad ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )		Tipo de Respuesta
<b>Trabajo y Previsión Social</b>							
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	2	10			20.00%	Se reporta valor
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	2	10			20.00%	Se reporta valor

### II. 3 Inmuebles administrados con dictamen valuatorio actualizado

DATOS DEL INDICADOR			
Nombre	Descripción general	Método de Cálculo	Unidad de Medida
Inmuebles administrados con dictamen valuatorio actualizado	Mide el número de inmuebles que cuentan con dictámenes valuatorios actualizados como lo marca la normatividad aplicable	(Número de inmuebles con dictamen valuatorio actualizado / Número de inmuebles administrados por la dependencia o entidad)*100	Porcentaje
Medio de verificación	Dimensión	Sentido	Frecuencia de medición
Sistema de Inventario del Patrimonio Inmobiliario Federal y Paraestatal.	Eficacia	Ascendente	Anual

Periodo reportado: Enero a Diciembre de 2020

Ramo	Dependencia o Entidad	Número de inmuebles con dictamen valuatorio actualizado ( Variable1 )	Número de inmuebles administrados por la dependencia o entidad ( Variable2 )	( N/A )	( N/A )		Tipo de Respuesta
<b>Trabajo y Previsión Social</b>							
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores					%	Sin información a reportar en el periodo
14	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores					%	Sin información a reportar en el periodo



**Anexo 5**

**Integrantes del Órgano de Gobierno**

Sector	Nombre	Dependencia	Cargo	Consejero
Sector	Mtra. Luisa María Alcalde Luján	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Secretaría	Propietario y Presidente
	Licenciatura en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México y Maestría en Políticas Públicas y Derecho Laboral en la Universidad de California en Berkeley			
	Lic. Alejandro Salafranca Vázquez	Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Titular de la Unidad de Trabajo Digno y Encargado de la Recepción y Despacho de la Subsecretaría de Trabajo	Presidente Suplente
	Licenciatura en Antropología por la Escuela Nacional de Antropología e Historia de México y candidato a Doctor en Historia por la Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid (UNED)			
	Mtro. Arturo Herrera Gutiérrez	SHCP	Secretario	Propietario
	Licenciatura en Economía por la Universidad Autónoma Metropolitana, Maestría en Economía por el Colegio de México, y cuenta con estudios de Doctorado en Economía por la Universidad de Nueva York			
	Mtra. Sara Sandin Orea	SHCP	Titular de la Unidad de Banca de Desarrollo	Suplente
Licenciatura en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México, Maestría en "Commercial and Corporate Law" por la London School of Economics and Political Science de la Universidad de Londres, Maestría en "Corporate Securities and Commercial Law" por la Universidad de Houston y Maestría en Administración de Empresas con Especialidad en Finanzas por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)				
Dra. Graciela Máquez Colín	SE	Secretaría	Propietario	
Licenciatura en Economía por la Universidad Nacional Autónoma de México, Maestría en Economía por el Colegio de México, Doctorado en Historia Económica por la Universidad de Harvard				
Dr. Ricardo Miranda Burgos	SE	Titular de la Unidad de Administración y Finanzas	Suplente	
Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública por la Universidad Nacional Autónoma de México, Diplomado en Finanzas Públicas por la Universidad Iberoamericana y Doctorado en Ciencia Política por la Universidad Nacional Autónoma de México				
Dr. Víctor Manuel Villalobos Arámbula	SADER (ANTES SAGARPA)	Secretario	Propietario	
Ingeniería Agrónoma por la Escuela Nacional de Agricultura en Chapingo, México, Máster en Ciencias en Genética Vegetal por el Colegio de Postgraduados de Chapingo, México y Dr. En Morfogénesis Vegetal por la Universidad de Calgary, Alberta, Canadá				
Lic. Mario Julio Córdova Motte	SADER (ANTES SAGARPA)	Director General de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos	Suplente	
Licenciatura en Derecho, Diplomado en Derecho Laboral por la Universidad Nacional Autónoma de México				



Continúa ...

Sector	Nombre	Dependencia	Cargo	Consejero
Secretaría de la Función Pública	Mtra. Paola Patricia Cerda Sauvage  Licenciatura en Economía por la Universidad Nacional Autónoma de México, Maestría en Administración y Políticas Públicas por el Centro de Investigación y Docencia Económica, A.C., cuenta con estudios en materia de Transparencia y Combate a la Corrupción, Desarrollo y Política Sectorial, Género y Políticas Públicas por el CIDE, FLACSO y la Universidad Nacional Autónoma de México	SFP	Comisaria Pública	Propietaria
	Ing. René Sánchez Puls  Ingeniero Industrial y de Sistemas por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, ITESM-CEM, cuenta con estudios de Maestría en Tecnologías de la Información por la Universidad Interamericana para el Desarrollo y Diplomados en Gestión Estratégica de las Finanzas Públicas y en Alta Dirección	SFP	Comisario Público	Suplente
Sector Laboral	C. Reyes Soberanis Moreno  Formación Sindical en el Instituto Nacional de Solidaridad, en la Universidad de Trabajadores de América Latina - CLAT, (Venezuela), Institutos de Capacitación Sindical de Brasil, Argentina, Chile, Colombia, República Dominicana, España, Centro de Capacitación Sindical Europeo (Bruselas, Bel). Diplomados: Principios y Fundamentos del Derecho Laboral en la Organización Internacional del Trabajo – OIT (Ginebra, Suiza) y Actualización en Materia Laboral en el Ilustre y Nacional Colegio de Abogados de México y la Escuela Libre de Derecho. Cuenta con estudios de Ingeniería Mecánica Industrial y en Derecho Laboral	CT	Vicepresidente del Congreso del Trabajo	Propietario
	Lic. Alejandra Mondragón Orozco  Licenciatura en Pedagogía por la Universidad Panamericana, cuenta con estudios de Maestría en Derecho por la Universidad Tecnológica de México, Certificaciones en Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia (CONOCER), Coaching Ontológico (Coach Villa Spain), y en Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal (CONOCER)	CT	Miembro Activo de la Confederación de Trabajadores y Campesinos	Suplente
	C. Mario Alberto Sánchez Mondragón  Cuenta con Estudios de Relaciones Internacionales en la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Nacional Autónoma de México, y tomó cursos de actualización sobre derecho internacional y capacitación política.	CTM	Subsecretario de Finanzas del Comité Nacional de la Confederación de Trabajadores de México	Propietario
	Lic. Vanessa Lazcano Aguirre  Licenciatura en Derecho por la Universidad Anáhuac del Sur (campus Ciudad de México), cuenta con Diplomado en Derecho Colectivo y Sindicalismo impartido por la Junta de Conciliación y Arbitraje	CTM	Directora Jurídica de la Sección 14 de la Federación de Trabajadores de la Ciudad de México	Suplente
	Ing. Felipe Peredo Ávalos  Ingeniería Técnica Industrial y Mecánica Automotriz, Diplomados en Seguridad Social, Desarrollo de Vivienda Popular y Crecimiento Poblacional.	CROM	Secretario de Trabajo y Conflictos de la Federación de Agrupaciones Obreras y Campesinas CROM del Estado de Jalisco	Propietario
	Lic. Ascención Martínez Chaparro  Licenciatura en Derecho por la Universidad Nacional Autónoma de México	CROM	Asesor Jurídico	Suplente
	Lic. Javier Freyre Rubio  Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública y Maestría en Administración Pública por la Universidad Nacional Autónoma de México	CROC	Oficial Mayor	Propietario



Continúa ...

Sector	Nombre	Dependencia	Cargo	Consejero
Sector Empresarial	Lic. César Maillard Canudas	CONCAMÍN	Vicepresidente de las Comisiones de Trabajo y Previsión Social y de Seguridad Social	Propietario
	Licenciatura en Derecho por la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México, Especializado en Derecho Laboral en la Universidad HollyNames College ELS, Berkeley, California, y en Total Quality Management en la Tokio University (Kenshu Center)			
	Mtro. Carlos Bernardo Noriega Arias	CONCAMÍN	Presidente de la Comisión de Educación	Suplente
	Ingeniería Industrial por la Universidad Anáhuac, Maestría en Administración de Empresas y Especialización en Finanzas por el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM)			
	Dr. Jorge Dávila Girón	CONCANACO-SERVYTUR	Consejero del H. Consejo Técnico y Coordinador General del Sector Patronal ante el IMSS	Propietario
	Contaduría Pública y Maestría en Administración de Empresas con Especialidad en Finanzas por el Tecnológico de Monterrey, Campus Estado de México, Doctorado en Gestión Estratégica y Políticas Públicas de Desarrollo por la Universidad Anáhuac Mayab y Diplomado en Inteligencia Financiera por el Centro de Competitividad de México, A.C.			
	Mtro. Belgio Amaya Rizo	CONCANACO-SERVYTUR	Director General	Suplente
	Licenciatura en Psicología Clínica y Maestría en Administración de Empresas por la Universidad Villa Rica (UVM) Campus Veracruz, Diplomado en Alta Dirección y Diplomado con doble certificación en Coaching con Programación Neurolingüística por el Tecnológico de Monterrey, y estudios de Doctorado en Neurociencias Forenses en el Instituto Mexicano Penitenciario, A.C.			
	Lic. Luis Miguel Pando Leyva	CCE	Director General	Propietario
	Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas, Universidad Anáhuac, y Licenciatura en Economía por la Escuela Nacional de Estudios Superiores de la Universidad Nacional Autónoma de México			
Lic. Carlos Salazar Lomelín	CCE	Presidente	Suplente	
Licenciatura en Economía y Posgrado en Administración de Empresas por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, Posgrado en Desarrollo Económico, Programa de Dirección Administrativa en el IPADE				
Dr. Guillermo Cruz Reyes	COPARMEX	Miembro de la Comisión de Negocios y Financiamiento	Propietario	
Contaduría Pública por la Escuela Superior de Comercio y Administración del IPN, International Business Management Certificate. NYU, Universidad de Nueva York USA, Maestría en Administración de Negocios del ITAM, Doctorado en Administración en la Universidad Anáhuac del Sur, cuenta con Diplomado en Finanzas y en Alta Dirección por el ITAM, Certificado en Auditoría Informática por el Instituto Arturo Rosenblueth; y Certificaciones Internacionales como Consejero de Administración por la National Association of Corporate Directors (NACD)				
Mtro. Gustavo A. de Hoyos Walther	COPARMEX	Presidente	Suplente	
Licenciatura en Derecho por la Universidad Autónoma de Baja California Norte, Licenciatura en Administración de Empresas, Especialidad y Maestría en Derecho Corporativo e Internacional por parte del Cetyx-Universidad campus Mexicali				
Secretaría y Prosecretaría	Dr. José de Jesús García Piedra	STPS	Director de Consultas y Encargado de la Dirección General de Asuntos Jurídicos	Secretario
	Licenciatura en Derecho, Maestría en Derecho y Especialista en Derecho Constitucional por la Facultad de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de México, y Doctor en Derecho por la Universidad Marista, Campus Distrito Federal			
	Mtro. Ernesto Torres Martínez	Instituto FONACOT	Subdirector General de Contratoría, Planeación y Evaluación	Prosecretario
	Licenciatura en Economía por la Escuela Superior de Economía del Instituto Politécnico Nacional, Maestría en Economía por la Universidad Nacional Autónoma de México, y Estudios de Doctorado en Economía por la Universidad Nacional Autónoma de México			



**Anexo 6**

**Comités de Apoyo**

**Comité de Crédito**

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Mtro. Carlos Noriega Arias	CONCAMIN	Vicepresidente de la Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (CONCAMIN)	Presidente
Dr. Gerardo Salazar Viezca	Profesionista Independiente		Vocal
Lic. Francisco Eloy González Shinagawa	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Director General Adjunto de Coordinación y Política del Sistema Financiero de Fomento "A", SHCP.	Vocal
SIN DESIGNACIÓN	Congreso del Trabajo		Vocal
Mtro. Roberto Raymundo Barrera Rivera	Instituto FONACOT	Director General Adjunto de Crédito y Finanzas.	Vocal

Fuente: Secretariado del Comité de Crédito del Instituto FONACOT

**Comité de Operaciones**

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Lic. Felipe Peredo Ávalos	CROM	Secretario del Trabajo y Conflictos de la Federación de Agrupaciones Obreras y Campesinas en Jalisco	Presidente
Ing. Jaime Antonio Márquez López	Profesionista Independiente		Vocal
Lic. Ricardo Miranda Burgos	Representante de la Administración Pública Federal	Jefe de la Unidad de Administración y Finanzas (Secretaría de Economía)	Vocal
Vacante	Especialista del Sector Patronal	Vacante	Vocal
Mtra. Nancy Brenda Zayola Olvera	Instituto FONACOT	Directora General Adjunta Comercial	Vocal

Fuente: Secretariado del Comité de Operaciones del Instituto FONACOT



### Comité de Auditoría, Control y Vigilancia

Nombre	Cargo	Cargo en Institución y/o Dependencia	Cargo dentro del Comité
C.P. Raúl Robles Segura	Profesionista independiente		Presidente
Dr. Guillermo Cruz Reyes	Vocal Especialista Sector Patronal COPARMEX	Miembro de la Comisión de Negocios y Financiamiento de la Confederación Patronal de la República Mexicana, COPARMEX	Vocal
Vacante	Representante de la Organización de Trabajadoras		Vocal
Lic. Marco Antonio Hernández Martínez	STPS	Titular de la Unidad de Administración y Finanzas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Vocal
Dr. Roberto Raymundo Barrera Rivera	Instituto FONACOT	Director General Adjunto de Crédito y Finanzas	Vocal

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

### Comité de Administración Integral de Riesgos

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Dra. Laura Vargas Gahbler	PEMEX - PMI	Subdirectora de Administración de Riesgos	Presidente
Lic. Javier Freyre Rubio	CROC	Oficial Mayor	Vocal
Lic. Luis Miguel Pando Leyva	CCE	Director General	Vocal
Mtra. Sara Sandín Orea	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Titular de la Unidad de Banca de Desarrollo	Vocal
Dr. Alberto Ortiz Bolaños	Instituto FONACOT	Director General	Vocal
Mtro. Agni Rodrigo Cerda Mendoza	Instituto FONACOT	Subdirector General de Administración de Riesgos.	Vocal

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



**Comité de Recursos Humanos**

<b>Nombre</b>	<b>Organización</b>	<b>Cargo dentro de la Organización</b>	<b>Cargo dentro del Comité</b>
Mtro. Fidel Antuña Batista	CYDSA Profesional Independiente	Gerente de Relaciones Laborales	Presidente
Lic. Francisco Javier Ramos Sánchez	STPS	Director General de Recursos Humanos	Vocal
Lic. Víctor Manuel Mojica Vilchis	SHCP	Jefe de la Unidad de Política y Control Presupuestario	Vocal
Dr. Marco Antonio Flores García	SHCP	Director General Presupuestario de Servicios Personales y Seguridad Social	Vocal Suplente
Dra. Sofía Salgado Remigio	SFP	Titular de la Unidad de Política de Recursos Humanos	Vocal
Mtro. José Zé Gerardo Cornejo Niño	Instituto FONACOT	Subdirector General de Administración	Vocal

Fuente: Secretariado del Comité de Recursos Humanos del Instituto FONACOT