

Contenido	Página
1. Introducción.....	5
2. Diagnóstico	6
2.1. Aspectos del Entorno Económico	6
2.2. Áreas de Oportunidad	10
3. Estructura Operativa	11
3.1. Tarjeta del Crédito FONACOT.....	11
3.2. Otorgamiento de Crédito	11
3.3. Acciones Relevantes para el Otorgamiento	13
3.4. Recuperación de Recursos	17
3.5. Afiliación	22
3.5.1. Centros de Trabajo.....	22
3.5.2. Establecimientos Comerciales.....	23
3.6. Promoción.....	23
3.6.1. Programas para Incentivar el Otorgamiento del Crédito.....	24
3.6.2. Nuevos Programas y Productos	26
3.6.3. Convenios con Instituciones y Organismos de los Sectores Público y Privado ...	26
3.7. Centro de Atención Telefónica (CAT)	27
3.8. Reubicación de Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza	28
4. Estructura Financiera.....	30
4.1. Situación Presupuestal	30
4.1.1. Gasto	31
4.1.2. Avance en el Programa de Ahorro	31
4.1.3. Apoyo a Damnificados.....	32
4.2. Situación Financiera.....	33
4.2.1. Análisis de los Resultados del Ejercicio.....	33
4.2.2. Principales Conceptos Balance General	35
4.3. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera.....	36
4.3.1. Emisión de Certificados Bursátiles	37

4.3.2. Fortalecer el Control Interno a través de la Evaluación y Gestión del Riesgo	41
5. Estructura Administrativa.....	42
5.1. Redimensionamiento de la Estructura Orgánica	42
5.2. Estructura de la Organización	42
5.2.1. Productividad y Capacitación	43
5.2.2. Fortalecimiento de las Relaciones Laborales y Mejora en las Prestaciones	46
5.2.3. Responsabilidad Social	47
5.3. Suministro e Infraestructura para la Operación.....	48
5.4. Programa Anual de Adquisiciones	51
5.5. Sistema Integral de Seguridad	52
5.6. Estandarización de Sucursales	53
5.7. Reposicionamiento de la Imagen Institucional	53
6. Innovación Tecnológica.....	56
6.1. Nuevo Sistema de Crédito	56
6.2. Modernización Tecnológica.....	56
6.3. Implantación de las Mejores Prácticas Internacionales para la Seguridad de la Información	58
6.4. Optimización de Sistemas	58
7. Efectividad Institucional	59
7.1. Sistema de Gestión de la Calidad	59
7.1.1. Hallazgos Detectados en las Auditorías de Calidad	59
7.1.2. Acciones Correctivas y Preventivas	60
7.1.3. Manuales y Procedimientos.....	60
7.1.4. Implementación de Herramientas Tecnológicas para Administrar las Acciones de Mejora	61
7.1.5. Reingeniería de Procesos	61
8. Oportunidades del Mercado	63
8.1. Publicidad por Cuenta y Orden de los Distribuidores Afiliados.....	63
8.1.1. Estudio de Posicionamiento de la Marca FONACOT	63
8.1.2. Plan de Trabajo de Promoción y Publicidad 2008	69
8.2. Evaluación del Servicio.....	69

8.2.1. Calidad del Servicio que Ofrece el Centro de Atención Telefónica	69
8.2.2. Afiliación de Establecimientos Comerciales	70
8.2.3. Monitoreo a Despachos Externos de Cobranza	70
8.3. Estudios de Mercado.....	71
8.3.1. Créditos Autorizados no Ejercidos.....	71
8.3.2. Aceptación del Crédito FONACOT por Centros de Trabajo	72
8.3.3. Cuestionario Aplicado en la Séptima Convención Nacional de Distribuidores	72
8.4. Análisis de Programas Institucionales	75
8.4.1. Impacto de la Campaña “Beneficios del Crédito FONACOT”	75
8.5. Análisis de Competencia y de Mercado	77
8.5.1. La Mejor Opción para Comprar a Crédito.....	77
8.5.2. Nuevas Opciones de Crédito para los Trabajadores	79
8.5.3. Mercado Potencial	79
8.6. Rediseño del Apartado de Desarrollo de Mercados en la Página de Intranet	81
9. Marco Jurídico Institucional	82
9.1. Soporte Jurídico Institucional	82
9.1.1. Asuntos Litigiosos.....	82
9.1.2. Asuntos Laborales	84
9.1.3. Acciones Consultivas.....	85
10. Control Institucional.....	87
10.1. Estructura del Órgano de Gobierno.....	87
10.1.1. Sesiones Ordinarias y Extraordinarias.....	88
10.1.2. Acuerdos más Importantes	88
10.2. Unidad de Enlace y Transparencia de Acceso a la Información (UETAI)	92
10.3. Sistemas de Evaluación Institucional.....	93
10.3.1. Seguimiento a Indicadores	93
10.3.2. Carta Compromiso al Ciudadano	93
10.3.3. Centro Integral de Servicios	95
10.3.4. Seguimiento a las Revisiones de Control del OIC	96
10.4. Rendición de Cuentas	98
10.5. Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas 2007	98

10.6. Informe de Control Interno.....	98
11. Anexos.....	100
11.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP	100
11.2. Cumplimiento a las Disposiciones de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal	103
11.3. Número e Importe de los Créditos Ejercidos	104
11.4. Número e Importe de los Créditos Autorizados.....	105
11.5. Ejercicio por Dirección (Número)	106
11.6. Ejercicio por Dirección (Monto)	107
11.7. Financiamientos Canalizados por Entidad Federativa	108
11.8. Personas Beneficiadas mediante el Crédito FONACOT.....	109
11.9. Centros de Trabajo Afiliados y Emitidos	110
11.10. Establecimientos Comerciales Afiliados y Emitidos	111
11.11. Artículos Financiados	112
11.12. Calendario de Auditorías de Calidad	113
11.13. Indicadores Institucionales.....	114

1. Introducción

El presente Informe de Autoevaluación Institucional correspondiente al 2007, da cuenta del comportamiento del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), en cumplimiento con la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, así como con la normatividad vigente del propio organismo.

De esta forma, el documento constituye un reflejo de la labor efectuada, a fin de consolidar al Instituto como la entidad financiera del Gobierno Federal para los trabajadores de México, puesto que detalla la situación institucional en lo interno y en el entorno socioeconómico, al igual que reporta el nivel de cumplimiento de las metas fijadas para el período.

Con ese fin, se incorporan apartados específicos para cada área, al principio se da un diagnóstico con el comportamiento de las principales variables macroeconómicas, su repercusión en la operación del Instituto y las áreas de oportunidad que ofrece el mercado.

En el segundo apartado se analiza la estructura operativa con temas como otorgamiento de créditos, recuperación de recursos, políticas generales de operación, estrategias para elevar la colocación, mercadotecnia y competencia.

Lo relativo a la estructura financiera informa de los resultados de estados financieros, presupuesto, ejercicio del gasto, medidas de austeridad, emisión de certificados bursátiles (CEBURES) y cobranza electrónica.

También se estipula lo tocante a modernización tecnológica; sistema de crédito CREDERE, tarjeta para el crédito FONACOT, equipamiento, actualización, sistemas institucionales de información, comunicaciones y seguridad.

De igual manera, se presentan aspectos sobre factor humano, recursos materiales e imagen institucional, como parte de la estructura organizacional.

Asimismo, se aborda la estructura de procesos, los avances del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), la recertificación en ISO 9001:2000 y la reingeniería de procesos.

El área jurídica refiere las acciones contenciosas y consultivas más destacadas. Mientras que, sobre el marco regulatorio, se tiene el cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG) y los reportes de los sistemas de indicadores que rigen la operación.

Por último, se incluye lo correspondiente a la gestión del órgano de gobierno y los principales acuerdos emanados del mismo durante el período evaluado.

2. Diagnóstico

2.1. Aspectos del Entorno Económico

Economía Internacional

La crisis del crédito hipotecario de riesgo en los Estados Unidos dejó una enseñanza importante en el ámbito financiero y una toma de conciencia empresarial de los riesgos; así como de la aplicación de estrategias a largo plazo. Sin embargo, este evento en el corto plazo ha provocado que las estimaciones para el 2008 sean conservadoras y que la desaceleración en los Estados Unidos sea inminente.

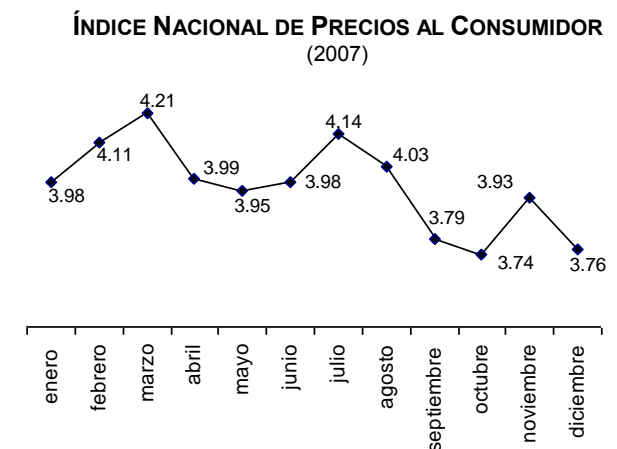
Debido al acontecimiento arriba mencionado, el 31 de octubre y el 11 de diciembre de 2007 la Reserva Federal de los Estados Unidos modificó a la baja las tasas de interés de corto plazo en 25 puntos base en cada ocasión (una baja acumulada en el trimestre de 50 puntos base y de 100 puntos base en todo el año), de manera que al cierre del cuarto trimestre de 2007 la tasa de fondos federales se ubicó en 4.25 por ciento y la de descuento en 4.75 por ciento.

Economía de México

Como consecuencia del evento antes mencionado, a finales de octubre del 2007 el Banco de México decidió modificar las condiciones monetarias y permitir un alza en las tasas de interés de hasta 25 puntos base (pb); en noviembre y diciembre no hubo cambios. Por otra parte, durante todo el año el “corto” permaneció en 79 mdp. Esto se derivó de las expectativas de un menor crecimiento de la economía en 2007 en relación con el año anterior, así como por la dinámica de la inflación bajo control.

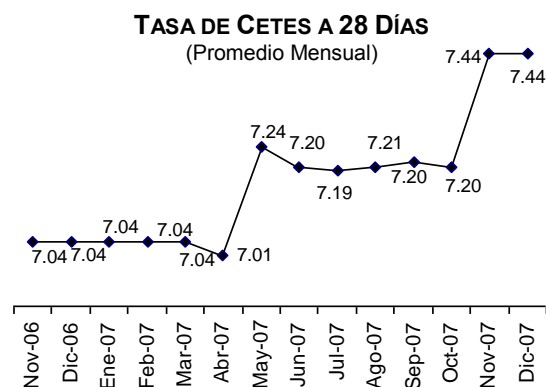
A continuación se describe de manera muy breve el comportamiento de las principales variables macroeconómicas a lo largo de los últimos años, así como de las perspectivas de acuerdo con la tendencia de estas variables, tomando en cuenta los eventos económicos actuales.

Al cierre del 2007, la inflación acumulada fue de 3.76 por ciento y a lo largo de ese año osciló entre 3.74 y 4.21 por ciento. Sin embargo, es de recordar que entre menor es la tasa de inflación resulta más difícil poder reducirla. La inflación para el 2008 oscilará dentro de una banda de 3.7 y 4.5 por ciento. Como se puede ver, la estimación de los analistas del sector privado considera que la inflación es una variable relativamente constante y bajo control. Aunque existe la posibilidad de que pudiera dispararse, la probabilidad de que esto suceda es considerada muy baja.



Fuente: Banco de México

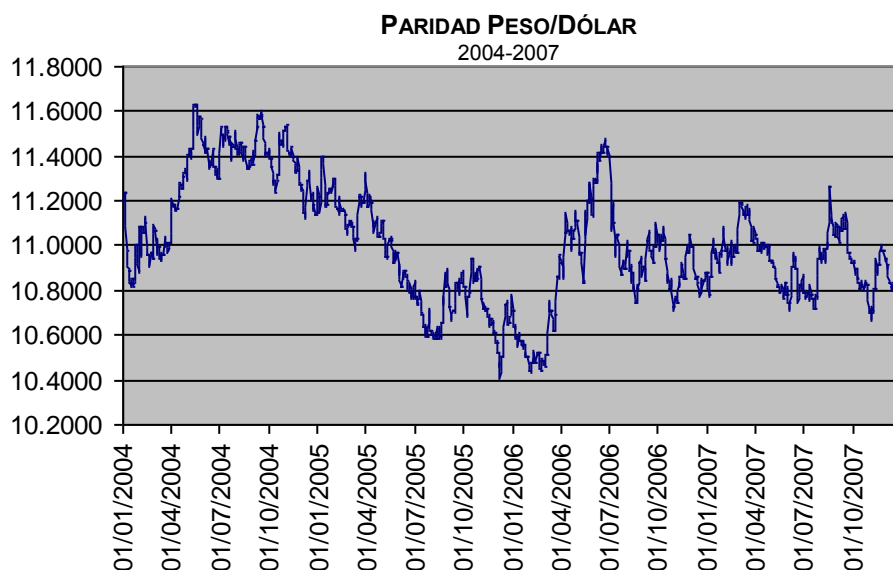
La tasa de Cetes a 28 días en el mes de diciembre del 2007 tuvo un promedio de 7.44 por ciento (contra 7.04 por ciento en enero del 2007).



Fuente: Banco de México

Las tasas empezaron a subir desde enero de 2004 (fue 4.95 por ciento en ese mes), habiendo llegado a un máximo de 9.75 por ciento en mayo del 2005. Desde junio del 2006 hasta abril del 2007 la tasa fue constante, habiéndose ubicado en un rango de 7.01 y 7.06 por ciento. Desde mayo del 2007 a octubre del mismo año la tasa se ubicó entre 7.19 y 7.24 por ciento. En noviembre y diciembre, la tasa promedio fue 7.44 por ciento. Se prevé que el cierre para el 2008 sea de 7.17 por ciento y para el 2009 de 6.93 por ciento.

En cuanto al tipo de cambio del peso mexicano frente al dólar, éste se depreció 14 por ciento del mes de enero del año 2000 a diciembre del 2007. Al 31 de diciembre de 2007, el dólar en ventanilla se vendió a 10.86 pesos por dólar.



Fuente: Banco de México. Tipo de Cambio para solventar obligaciones en moneda extranjera.

Por otra parte, destaca que la moneda se ha mantenido con una paridad relativamente constante frente al dólar; sin embargo, la moneda norteamericana se ha depreciado significativamente frente al euro y frente al dólar canadiense, tan sólo en el 2007 en 10 y 14.9 por ciento respectivamente.

En lo que respecta al Producto Interno Bruto (PIB) la economía mexicana mostró un crecimiento del 3 por ciento en los primeros nueve meses del 2007 con respecto al mismo periodo del 2006. Los sectores que mostraron mayor crecimiento a lo largo del 2007 son “transporte, almacenamiento y comunicaciones” (8.1 por ciento), “seguros, servicios

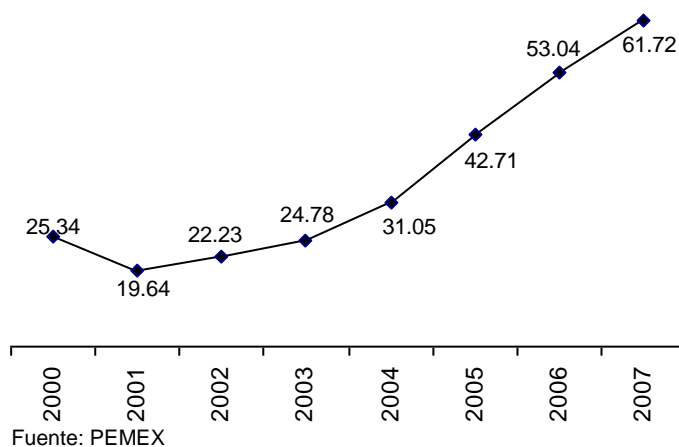
financieros y bienes inmuebles” (4.9 por ciento). Adicionalmente, se señala que en 2008 el ritmo de expansión anual del PIB alcanzará el 2.8 por ciento, aunque se estima que para finales del sexenio se registre un crecimiento del 5 por ciento.

La Tasa de Desempleo Abierto (TDA) promedio para el 2007 fue de 4.82 por ciento comparado con 4.64 por ciento del 2006.

Al cierre de diciembre del 2007, el saldo de los bonos en poder del público (valores gubernamentales, bonos IPAB y Brems) fue de 2.79 billones de pesos, lo que implica un incremento trimestral de 40,035 millones de pesos, pero significa una disminución de 0.06 por ciento en términos reales. Durante el 2007 el saldo registró un aumento de 314,229 millones de pesos (8.62 por ciento)

Durante el cuarto trimestre del 2007, el precio internacional del petróleo crudo se mantuvo en niveles por arriba de lo previsto y con una tendencia a la alza. El precio promedio de la mezcla mexicana de exportación fue de 72.21 dólares, es decir 12.19 dólares (18.75 por ciento) mayor que en el trimestre anterior. Para el 2007, el precio promedio fue de 61.72 dólares, 8.68 dólares (16.35 por ciento) mayor que en el 2006.

PRECIO PROMEDIO DE EXPORTACIÓN DE PETRÓLEO CRUDO PARA LA MEZCLA MEXICANA
(Dólares por Barril)



Con respecto a la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), a lo largo del 2007 se obtuvo un rendimiento del 11.7 por ciento, medido con el Índice de Precios y Cotizaciones.

En el cuarto trimestre del 2007 el flujo de remesas de trabajadores mexicanos en el exterior fue de 5,781 millones de dólares, cantidad menor en 11.7 millones de dólares (0.2 por ciento) respecto al monto registrado en el mismo trimestre del 2006. El monto acumulado en 2007 fue de 23,979 millones de dólares, cifra mayor en 1 por ciento con respecto al 2006.

En el 2007, las exportaciones experimentaron un incremento del 8.9 por ciento con respecto al 2006 y en cuanto a las importaciones el incremento fue de 10.6 por ciento. Esto muestra un incremento comercial considerable con respecto al PIB.

Como se puede observar existe la posibilidad de un mayor incremento en las tasas de interés, el tipo de cambio y la inflación, esta última apoyada por el aumento en los precios del petróleo principalmente, sin dejar de lado que existe una disminución del crecimiento en el PIB.

Dos agencias internacionales modificaron al alza las calificaciones soberanas. En septiembre del 2007 Fitch Ratings revisó las calificaciones de deuda soberana de México denominada en moneda nacional y extranjera, la de deuda de largo plazo en moneda extranjera pasó de BBB a BBB+. En octubre, Standard & Poors también llevó a cabo modificaciones a la alza: la de deuda de largo plazo en moneda extranjera paso de BBB a BBB+, la de deuda de corto plazo en moneda extranjera, de A-3 a A-2 y la de deuda de largo plazo en moneda local de A a A+.

El indicador de riesgo-país (EMBI-Global) de México se ubicó en 172 puntos base (pb) al cierre de diciembre de 2007, con un incremento de 41 puntos base respecto al final de septiembre y de 57 pb en el año.

De acuerdo con un estudio realizado por Consultores Internacionales S. C., existen rezagos que han obstaculizado el buen funcionamiento de la economía mexicana:

- El costo por la inseguridad y la impunidad es del 15 por ciento del PIB, equivalente a 126 mil millones de dólares.
- No contar con una visión de largo plazo.
- Falta de competitividad y competencia.

Por otro lado, destaca los puntos positivos con los que cuenta México actualmente, como el hecho de que el país se ha administrado con prudencia, tanto en lo económico como en lo político; el aumento en la inversión extranjera directa; la estabilidad cambiaria; el aumento en las reservas, y la creación de empleos.

2.2. Áreas de Oportunidad

Con base en ese diagnóstico, se consideraron los riesgos del entorno que inciden en la operación del Instituto y se detectaron áreas de oportunidad que requieren se instrumenten acciones específicas, entre las que destacan:

- Aprovechar el nicho de mercado de trabajadores que perciben más de 10 salarios mínimos, incluyendo al apartado B, con el fin de incrementar la participación del mercado.
- Llevar a cabo alianzas estratégicas con instituciones financieras líderes en otros países, para que el Instituto FONACOT realice intercambios de información y mejores prácticas, lo que le permitirá mantenerse a la vanguardia y ser más competitivo.
- Analizar las opciones que tiene el Instituto FONACOT, para lograr abatir el costo de capital y optimizar la rentabilidad con el desarrollo de nuevos productos.
- Utilizar la infraestructura tecnológica para agilizar el proceso de recuperación.
- Aprovechar el módulo de control de presupuestos para instrumentar procesos de evaluación por centro de utilidad.
- Incursionar en el mercado de valores internacional, para financiar la operación del Instituto, aprovechando las más altas calificaciones.
- Mantener la certificación en la norma ISO, fortaleciendo el SGC y llevarlo a su maduración.
- Impulsar el crecimiento en la productividad, incluyendo esquemas de participación de empleados y generar incentivos por cumplimiento en las metas comprometidas.
- Continuar aplicando las mejores prácticas de gobierno corporativo.

3. Estructura Operativa

3.1. Tarjeta del Crédito FONACOT

El total de tarjetas entregadas en el 2007 fue de 925 mil 536 tarjetas, con las cuales se han autorizado 159 mil 997 disposiciones, por un monto de 476,954,991 pesos.

Asimismo, se diseñó un programa para inicios del año 2008 que contempla la entrega de la tarjeta a los trabajadores con el apoyo del personal operativo, por lo cual cada una de las direcciones y representaciones del Instituto FONACOT, en colaboración con los Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales, continúan con el proceso de entrega de la misma, a través del portal diseñado para tal efecto.

3.2. Otorgamiento de Crédito

En el 2007 el monto del financiamiento fue de 9,738.94 millones de pesos, lo que representó un cumplimiento del 110.2 por ciento sobre la meta establecida de 8,840.00 millones de pesos. Así, se otorgó un total de 1'758,283 créditos, lo que representó un avance de 76.6 por ciento respecto a la meta establecida de 2'295,000 créditos para el período.

El valor promedio del crédito en ese período se ubicó en 5,538.89 pesos, que representó un crecimiento de 60.9 por ciento en términos nominales con respecto al valor promedio del mismo período en el 2006, que fue de 3,441.73 pesos.

REAL ACUMULADO VS. META

Créditos Ejercidos Enero-Diciembre	Meta	Real	Avance Porcentaje	Diferencia Real vs Meta
Importe (Millones de pesos)	8,840.00	9,738.94	110.2	898.94
Número	2,295,000	1,758,283	76.6	-536,717

Fuente: Subdirección General de Operaciones

COMPARATIVO DE CRÉDITOS EJERCIDOS

Enero-Diciembre	2006 *	2007	Variación Porcentaje
Importe (Millones de pesos)	6,642.00	9,738.94	46.62
Número	1,291,586	1,758,283	36.13

Fuente: Subdirección General de Operaciones

NOTA: No se incluyen los apoyos entregados a los damnificados por los huracanes Stan y Wilma.

IMPORTE

(Miles de pesos)

2007	Meta	Real	Avance Porcentaje	Diferencia Real vs Meta
Enero	345,544.8	569,466.9	164.8	223,922.1
Febrero	319,550.4	496,931.7	155.5	177,381.3
Marzo	360,698.1	543,141.6	150.6	182,443.5
Abril	422,275.5	548,415.5	129.9	126,140.0
Mayo	463,293.6	620,510.3	133.9	157,216.7
Junio	526,037.6	708,205.3	134.6	182,167.7
Julio	576,588.2	664,701.8	115.3	88,113.6
Agosto	632,234.5	664,739.0	105.1	32,504.5
Septiembre	843,953.8	785,286.2	93.0	-58,667.6
Octubre	1,313,030.5	701,497.7	53.4	-611,532.8
Noviembre	1,415,971.2	1,125,527.3	79.5	-290,443.9
Diciembre	1,620,822.2	2,310,515.0	142.6	689,692.8
Total	8,840,000.4	9,738,938.3	110.2	898,937.9

Fuente: Subdirección General de Operaciones

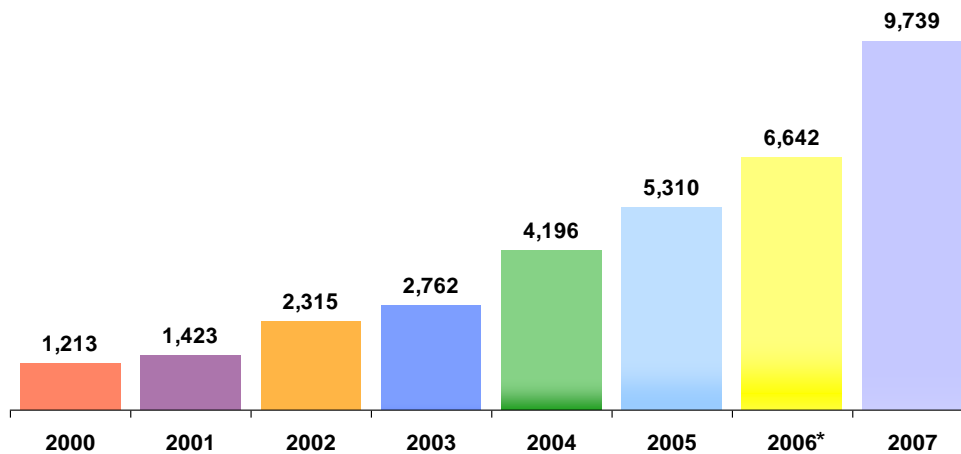
EVOLUCIÓN MENSUAL DE CRÉDITOS EJERCIDOS

2007	Número			Diferencia Real vs Meta	Imp. Prom por Crédito
	Meta	Real	Avance Porcentaje		
Enero	56,696	101,951	179.8	45,255	5,586
Febrero	52,654	86,788	164.8	34,134	5,726
Marzo	59,402	93,642	157.6	34,240	5,800
Abril	70,196	115,207	164.1	45,011	4,760
Mayo	76,950	98,549	128.1	21,599	6,296
Junio	87,753	141,507	161.3	53,754	5,005
Julio	110,701	100,862	91.1	-9,839	6,590
Agosto	153,899	102,118	66.4	-51,781	6,509
Septiembre	209,249	118,181	56.5	-91,068	6,644
Octubre	378,000	88,106	23.3	-289,894	7,962
Noviembre	499,501	311,157	62.3	-188,344	3,617
Diciembre	539,999	400,215	74.1	-139,784	5,773
Total	2,295,000	1,758,283	76.6	-536,717	5,538

Fuente: Subdirección General de Operaciones

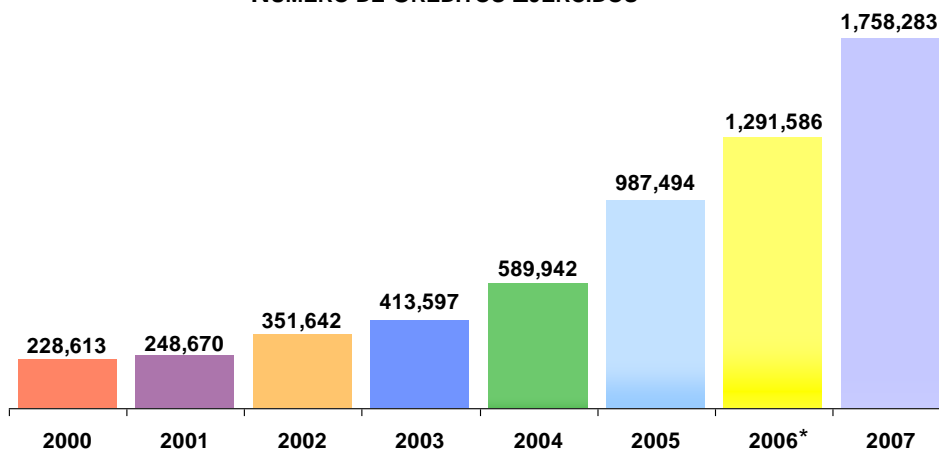
IMPORTE DE CRÉDITOS EJERCIDOS

(Millones de pesos)



Fuente: Subdirección General de Operaciones

NOTA: No se incluyen los apoyos entregados a los damnificados por los huracanes Stan y Wilma.

NÚMERO DE CRÉDITOS EJERCIDOS


Fuente: Subdirección General de Operaciones

* NOTA: No se incluyen los apoyos entregados a los damnificados por los huracanes Stan y Wilma.

A continuación se presenta el avance anual en el ejercicio por dirección regional para el ejercicio 2007, y la información se detalla en los anexos No.11.5, 11.6 y 11.7.

**PARTICIPACIÓN POR DIRECCIÓN REGIONAL
CRÉDITOS EJERCIDOS**

Dirección	Número			Importe (Miles de pesos)		
	2006 *	2007	Var%	2006 *	2007	Var %
Centro	634,583	938,553	47.9%	2,558,401.1	4,251,241.1	66.2%
Pacífico	71,096	101,109	42.2%	460,831.9	586,377.8	27.2%
Norte	190,753	227,639	19.3%	1,118,863.5	1,457,912.7	30.3%
Noreste	110,426	130,858	18.5%	653,635.8	979,496.0	49.9%
Occidente	146,549	199,166	35.9%	844,125.4	1,258,841.2	49.1%
Sureste	138,179	160,958	16.5%	1,006,149.3	1,205,069.4	19.8%
Total Nacional	1,291,586	1,758,283	36.1%	6,642,007.1	9,738,938.3	46.6%

Fuente: Subdirección General de Operaciones

* NOTA: No se incluyen los apoyos entregados a los damnificados por los huracanes Stan y Wilma.

3.3. Acciones Relevantes para el Otorgamiento

A partir del 23 de abril de 2007 entró en vigor la nueva tasa única de financiamiento para todos aquellos créditos que se autorizaron a partir de esta fecha. Dichas tasas aplican para todos los rangos salariales en cada plazo. El descuento mensual para un salario mínimo se mantuvo en 10 por ciento y de 20 por ciento para los mayores a un salario mínimo.

TASAS Y PRODUCTOS VIGENTES A PARTIR DEL 23 DE ABRIL DEL 2007

111 Préstamos Convencionales	Rango Salarial de 1 a 25 VSMM	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplican para todas las líneas y productos del Cuadro Básico (excepto productos 150) para los plazos de seis a 36 meses y 48 sólo con aportación a la Afore, para F2 y tarjeta. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	19.50	19.50	19.50	20.00	20.00	20.50	No aplica	

Fuente: Subdirección General de Operaciones

112 Autos, Ganado, Capacitación y Formación Educativa	Rango Salarial de 1 a 25 VSMM	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos), Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, únicamente en F2. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	19.50	19.50	19.50	20.00	20.00	20.50	20.50	

Fuente: Subdirección General de Operaciones

150 Paquetes Programa IMEVI	Rango Salarial de 1 a 25 VSMM	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica sólo para Paquetes IMEVI con o sin aportación a la Afore, únicamente en F2. Incluye descuento de 10 por ciento sobre las tasas normales. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	18.45	

Fuente: Subdirección General de Operaciones

142 Expoferia Tuxtla Préstamos Convencionales, del 5 al 15 de mayo	Rango Salarial de 1 a 25 VSMM	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica para todas las líneas y productos del Cuadro Básico (excepto producto 150) para los plazos de seis a 36 meses y 48 sólo con aportación a la Afore, sólo en F2. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	No aplica	

Fuente: Subdirección General de Operaciones

143 Expoferia Tuxtla Autos, Ganado y Formación Educativa del 5 al 15 de mayo	Rango Salarial de 1 a 25 VSMM	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos) Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, sólo en F2. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	18.45	

Fuente: Subdirección General de Operaciones

144 Expoferia Puebla Préstamos Convencionales, del 1 al 5 de junio	Rango Salarial de 1 a 25 VSMM	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica para todas las líneas y productos del Cuadro Básico (excepto producto 150) para los plazos de seis a 36 meses y 48 sólo con aportación a la Afore, sólo en F2. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	No aplica	

Fuente: Subdirección General de Operaciones

145 Expoferia Puebla Autos, Ganado y Formación Educativa del 1 al 5 de junio	Rango Salarial de 1 a 25 VSMM	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos) Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, sólo en F2. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	18.45	

Fuente: Subdirección General de Operaciones

A partir del 31 de agosto de 2007 se liberó el tope salarial de 25 salarios por lo que la capacidad de crédito del trabajador está en función de sus percepciones brutas mensuales en efectivo, y no podrá exceder de un monto cuyo pago mensual requiera de una retención mayor del 10 por ciento para un salario mínimo y del 20 por ciento para percepciones mayores.

Con motivo de la Séptima Expo Feria Familiar que se llevó a cabo en el Palacio de los Deportes del 15 al 18 de noviembre, se aplicó un descuento del 10 por ciento en las tasas de financiamiento para todas las líneas de crédito.

El 21 de noviembre del 2007 inició el Programa Emergente de Apoyo para el Estado de Tabasco, instrumentado para apoyar a los damnificados por la inundaciones es esa entidad, el cual consistió en otorgar un descuento del 10 por ciento en la tasa de financiamiento y un

período de espera de tres meses para el primer pago, aplicado a todos los créditos que se autorizaron del 15 de noviembre al 31 de diciembre de 2007. Asimismo, se liberó la posibilidad de llevar a cabo la reestructura de créditos vigentes a un mayor plazo, de tal forma que le permitiera al trabajador liberar capacidad de descuento mensual y solicitar nuevos créditos. La reestructura se pudo realizar hasta el 31 de enero de 2008.

Por otro lado, con base en los recursos otorgados por el Gobierno Federal, se instrumentó el Programa de Apoyo a las Micro y Pequeñas Empresas del Estado de Tabasco, en el cual se emitieron 60,000 vales de 500.00 pesos cada uno, para la compra de bienes en los Establecimientos Comerciales afiliados al Instituto FONACOT, con un valor total de 30 millones de pesos, con lo que se atendió a 2,000 beneficiarios.

TASAS Y PRODUCTOS VIGENTES A PARTIR DEL 1 DE SEPTIEMBRE DEL 2007

111 Préstamos Convencionales	De un salario mínimo en adelante	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplican para todas las líneas y productos del Cuadro Básico (excepto productos 150) para los plazos de seis a 36 meses y 48 sólo con aportación a la Afore, para F2 y tarjeta. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	19.50	19.50	19.50	20.00	20.00	20.50	No aplica	

Fuente: Subdirección General de Operaciones

112 Autos, Ganado, Capacitación y Formación Educativa	De un salario mínimo en adelante	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos), Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, únicamente en F2. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	19.50	19.50	19.50	20.00	20.00	20.50	20.50	

Fuente: Subdirección General de Operaciones

150 Paquetes Programa IMEVI	De un salario mínimo en adelante	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica sólo para Paquetes IMEVI con o sin aportación a la Afore, únicamente en F2. Incluye descuento de 10 por ciento sobre las tasas normales. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	18.45	

Fuente: Subdirección General de Operaciones

146 Séptima Expo Feria Familiar Convencionales, del 15 al 18 de noviembre	Rango Salarial de 1 a 25 VSMM	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica para todas las líneas y productos del Cuadro Básico (excepto producto 150) para los plazos de seis a 36 meses y 48 sólo con aportación a la Afore, sólo en F2. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	No aplica	

Nota: Créditos mayores a \$200,000.00 deberán ser autorizados por la Dirección de Crédito.

Fuente: Subdirección General de Operaciones

147 Expo Feria Familiar Autos, Ganado y Formación Educativa del 15 al 18 de noviembre	Rango Salarial de 1 a 25 VSMM	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos) Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, sólo en F2. Límite máximo de capital \$200,000.00
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	18.45	

Nota: Créditos mayores a \$200,000.00 deberán ser autorizados por la Dirección de Crédito.

Fuente: Subdirección General de Operaciones

148 Programa de Apoyo a Tabasco Préstamos Convencionales, del 15 de noviembre al 31 de diciembre	De un salario mínimo en adelante	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica para todas las líneas y productos del Cuadro Básico (excepto producto 150) para los plazos de seis a 36 meses y 48 sólo con aportación a la Afore, sólo en F2.
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	No aplica	

Nota: Créditos mayores a \$200,000.00 deberán ser autorizados por la Dirección de Crédito.

Fuente: Subdirección General de Operaciones

149 Programa de Apoyo a Tabasco Autos, Ganado y Formación Educativa, del 15 de noviembre al 31 de diciembre	De un salario mínimo en adelante	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos) Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, sólo en F2.
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	18.45	

Nota: Créditos mayores a \$200,000.00 deberán ser autorizados por la Dirección de Crédito.

Fuente: Subdirección General de Operaciones

182 Expoferia Mérida Autos, Préstamos Convencionales del 7 al 9 de diciembre	De un salario mínimo en adelante	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos) Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, sólo en F2.
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	No aplica	

Nota: Créditos mayores a \$200,000.00 deberán ser autorizados por la Dirección de Crédito.

Fuente: Subdirección General de Operaciones

183 Expoferia Mérida Autos, Ganado y Formación Educativa del 7 al 9 de diciembre	De un salario mínimo en adelante	Plazo	6	12	18	24	36	48	60	Aplica sólo para Autos (nuevos y seminuevos) Ganado, Capacitación y Formación Educativa, con o sin aportación a la Afore, sólo en F2.
		Tasa % anual	17.55	17.55	17.55	18.00	18.00	18.45	18.45	

Nota: Créditos mayores a \$200,000.00 deberán ser autorizados por la Dirección de Crédito.

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Actualización de Reglas y Políticas Generales de Operación

En el mes de octubre, durante la sexta sesión ordinaria del Consejo Directivo, se modificaron y actualizaron las Políticas para la Recuperación, Castigos y Quebrantos, las cuales se encuentran publicadas en Intranet, para el conocimiento de todo el personal del Instituto FONACOT.

Específicamente, como medida preventiva y a efecto de disminuir el riesgo en la recuperación de los créditos otorgados por el Instituto por montos superiores a 50,000 pesos, se realizaron modificaciones a las Políticas para el Otorgamiento y Recuperación, Castigos y Quebrantos del crédito FONACOT, en las cuales se incluye la participación del Centro de Atención Telefónica y la supervisión oportuna por parte de los directores regionales, estatales y de plaza.

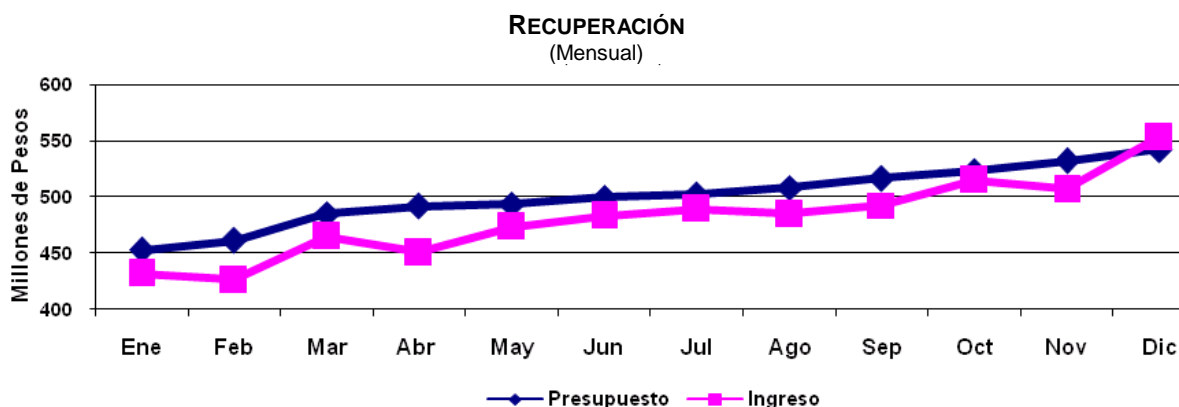
Derivado de la instrumentación del Programa Especial de Cobranza, se adecuaron los numerales respectivos a las sanciones a Centros de Trabajo, así como se incrementó el cobro

del interés moratorio de un 4 por ciento a 6 por ciento, con lo cual se espera disminuir el tiempo de respuesta en el pago de las cédulas.

De igual forma, se establecieron sanciones más rígidas para los prestadores de servicios externos de cobranza, en caso de que el pago se efectúe posterior a lo estipulado.

3.4. Recuperación de Recursos

Durante el curso del 2007 se obtuvieron ingresos por recuperación de 5,774.2 millones de pesos, que representaron el 96.1 por ciento del presupuesto, establecido en 6,011.3 millones de pesos.



Fuente: Subdirección General de Operaciones

RECUPERACIÓN POR MES

(Millones de pesos)

Mes	Presupuesto	Ingreso	Variación Porcentual	Variación Absoluta
Enero	452.9	432.1	95.4	-20.8
Febrero	461.2	426.1	92.4	-35.1
Marzo	485.2	465.1	95.9	-20.1
Abril	492.1	450.7	91.6	-41.5
Mayo	494.0	473.5	95.9	-20.4
Junio	500.0	483.4	96.7	-16.6
Julio	502.2	489.3	97.4	-12.9
Agosto	508.7	485.0	95.4	-23.6
Septiembre	517.0	492.6	95.3	-24.4
Octubre	522.9	515.3	98.5	-7.6
Noviembre	532.5	507.2	95.3	-25.3
Diciembre	542.6	553.8	102.1	11.3
Ene-Dic 2007	6,011.3	5,774.2	96.1	-237.2

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Acciones de Cobranza y Aplicación Oportuna

Con el objetivo de acelerar y mejorar los niveles de recuperación de cartera de créditos en Centros de Trabajo y recuperación directa a trabajadores, se llevó a cabo el Programa

Especial de Recuperación, en primera instancia en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México. Posteriormente, el Programa fue escalando a nivel nacional, y se operó de la siguiente forma:

1. Cobranza en Centros de Trabajo por pagos de menos (menores al 90 por ciento del valor de las emisiones) de las cédulas de notificación de altas y pagos, mediante:
 - Llamadas telefónicas.
 - Envío de requerimientos de pago.
 - Visitas a CT para requerir pago y conciliación de cédulas, actividades enfocadas al cobro.
 - En su caso, determinación de envío a la Representación Jurídica del Instituto.
2. Cobranza en Centros de Trabajo por falta de pago de las cédulas de notificación de altas y pagos (cero pagos).
3. Cobranza directa a trabajadores a través del apoyo de los prestadores externos de cobranza.

Los resultados del programa permitieron regularizar a Centros de Trabajo que presentaban irregularidad en el entero de sus pagos y depurar la base de datos de aquellos Centros de Trabajo que se encontraban ilocalizables por quiebra o huelga, o que tenían problemas de aplicación de sus pagos.

Durante la segunda mitad del 2007, el sistema de crédito permitió trabajar el proceso de recuperación utilizando nuevas mejoras, con el diseño de funcionalidades en el sistema que permiten tener una operación más dinámica en las direcciones regionales, estatales y de plaza.

Resultados de Recuperación de Cartera

Durante el período de referencia, se emitió un importe de 6,011.3 millones de pesos, de los cuales 5,734.2 millones correspondieron a la emisión normal y 277.1 millones a la especial de créditos reinstalados, consistiendo éstos en todas aquellas partidas que en su oportunidad fueron enviadas a cobro y que no se retuvieron al trabajador por diversas causas, quedando establecido que al concluir el plazo normal del crédito se seguirán emitiendo para su cobro.

Sin el efecto que causan los créditos reinstalados, la recuperación de la emisión normal alcanzó un porcentaje del 91.5 por ciento, mientras que la emisión especial alcanzó una recuperación del 1.4 por ciento, obteniendo un total recuperado sumando ambas emisiones de 92.9 por ciento.

RESULTADOS DE COBRANZA

(Millones de pesos)

Mes	Emisión	Recuperación Normal	Vs. Emisión Porcentaje	Recuperación Especial	Recuperación Total	Vs. Emisión Porcentaje
Enero	431.1	396.1	91.6	9.9	406.1	94.2
Febrero	437.5	395.7	90.5	9.5	405.2	92.6
Marzo	461.5	410.7	89.0	10.0	420.7	91.2
Abril	468.1	426.6	91.1	6.3	432.9	92.5
Mayo	470.6	434.1	92.2	1.6	435.7	92.6
Junio	478.4	442.9	92.6	2.1	444.9	93.0
Julio	474.6	441.3	93.0	4.1	445.5	93.9
Agosto	485.7	450.3	92.7	3.6	453.8	93.4
Septiembre	495.8	455.7	91.9	7.8	463.5	93.5
Octubre	499.6	455.3	91.1	10.6	465.9	93.3
Noviembre	511.0	468.3	91.6	7.7	476.0	93.2
Diciembre	520.3	471.6	90.6	7.4	479.0	92.1
Ene-Dic 2007	5,734.2	5,248.7	91.5	80.7	5,329.4	92.9

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Por otra parte, en lo que se refiere a la cobranza de las emisiones, alcanzó un porcentaje anual del 87.5 por ciento, con los requerimientos de pagos atrasados y el esquema de seguimiento por cada emisión. Al cierre del año se avanzó al 88.7 por ciento del valor total emitido, producto de una recuperación extra de 70.6 millones de pesos.

AVANCE EN LA RECUPERACIÓN DE LAS EMISIONES

(Millones de pesos)

Emisión Total		Ingresos Totales		Al Corte de Cada Mes		Al Cierre de Diciembre 2007		Variación Absoluta	Variación Porcentual
		Importe	Porcentaje Vs. Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje Vs. Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje Vs. Emisión		
				(A)	(B)	(C)	(D)	(C - A)	(D - B)
Enero	452.9	432.1	95.4	393.6	86.9	406.1	89.7	12.4	2.7
Febrero	461.2	426.1	92.4	396.5	86.0	405.2	87.9	8.8	1.9
Marzo	485.2	465.1	95.9	411.7	84.9	420.7	86.7	9.0	1.9
Abril	492.1	450.7	91.6	424.2	86.2	432.9	88.0	8.8	1.8
Mayo	494.0	473.5	95.9	427.5	86.6	435.7	88.2	8.2	1.7
Junio	500.0	483.4	96.7	438.1	87.6	444.9	89.0	6.8	1.4
Julio	502.2	489.3	97.4	440.6	87.7	445.5	88.7	4.9	1.0
Agosto	508.7	485.0	95.4	450.1	88.5	453.8	89.2	3.8	0.7
Septiembre	517.0	492.6	95.3	460.3	89.0	463.5	89.7	3.2	0.6
Octubre	522.9	515.3	98.5	463.5	88.6	465.9	89.1	2.4	0.5
Noviembre	532.5	507.2	95.3	473.7	89.0	476.0	89.4	2.4	0.4
Diciembre	542.6	553.8	102.1	479.0	88.3	479.0	88.3	0.0	0.0
Ene-Dic 2007	6,011.3	5,774.2	96.1	5,258.8	87.5	5,329.4	88.7	70.6	1.2

Fuente: Subdirección General de Operaciones

La reinstalación de créditos y el esfuerzo para obtener su cobro tuvo un efecto positivo, ya que de un total de 277.1 millones de pesos incorporados a la emisión, se recuperaron 80.7 millones de pesos, es decir, un 29.1 por ciento. Sin embargo, también mostró un efecto creciente de los importes de incidencias de pago de menos que se identifican con bajas de trabajadores de sus Centros de Trabajo, incidencias por incapacidades, etcétera.

EMISIÓN ESPECIAL DE CRÉDITOS REINSTALADOS
(Millones de pesos)

2007			
Mes	Emisión	Recuperación	Diferencia
Enero	21.8	9.9	11.8
Febrero	23.8	9.5	14.3
Marzo	23.7	10.0	13.7
Abril	24.0	6.3	17.7
Mayo	23.3	1.6	21.8
Junio	21.7	2.1	19.6
Julio	27.6	4.1	23.5
Agosto	23.0	3.6	19.4
Septiembre	21.2	7.8	13.4
Octubre	23.4	10.6	12.8
Noviembre	21.5	7.7	13.8
Diciembre	22.3	7.4	14.8
Ene-Dic '07	277.1	80.7	196.4

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Centro Nacional de Aplicación de Cobranza

Se continúa con la aplicación de las cédulas de la zona metropolitana de la Ciudad de México en el Centro Nacional de Aplicación de Cobranza, presentando los siguientes resultados, en el período de marzo a diciembre de 2007:

APLICACIONES DEL CENTRO NACIONAL

Mes	Importe Aplicado*	Cédulas Recibidas
Marzo	39.90	2,236
Abril	51.82	2,958
Mayo	50.33	2,826
Junio	9.80	1,116
Julio	112.67	6,532
Agosto	82.14	4,445
Septiembre	61.36	3,740
Octubre	57.31	3,259
Noviembre-diciembre	72.20	4,154
Total	537.54	31,266

Fuente: Subdirección General de Operaciones

* Cifras en millones de pesos

Asimismo, se continúa con las actividades de apoyo y asesoría a Centros de Trabajo en el uso del portal de pagos multibancos.

Uso de Medios Electrónicos para Centros de Trabajo

En el último trimestre de 2007, se incentivó el uso del Portal de Multibancos para que los Centros de Trabajo afiliados realicen el entero del pago de las emisiones, evitando así las demoras en la aplicación de los pagos y la carga de incidencias en el sistema (bajas).

Como estrategias para reforzar el uso del Portal, se tuvieron las siguientes:

- Aviso dirigido a los Centros de Trabajo en el cual se les informa que la cédula impresa de notificación de altas y pagos se va a eliminar y que deberán consultar su información a través de la página del Instituto FONACOT.

- Eliminación de la cédula impresa de aquellos Centros de Trabajo que ya utilizan como medio de pago el Portal de Multibancos o el Portal de HSBC.
- Rediseño de la cédula de notificación de altas y pagos en nuevo formato, mismo que podrá ser imprimible por el Centro de Trabajo accedando a la página del Instituto FONACOT.
- Mejoras al Portal de Multibancos (ficha de depósito para pago en ventanilla bancaria y en ventanilla de las oficinas del Instituto FONACOT).

Como se puede observar, el Instituto FONACOT ha venido trabajando en la modernización de sus sistemas operativos, en particular en su proceso de crédito. Lo anterior se ha llevado a cabo principalmente con un cambio en su sistema de crédito a partir de noviembre de 2005.

Las acciones de mejora han estado orientadas a permitir que el proceso mediante el cual se autoriza y ejerce el crédito por parte de los trabajadores, se realice en forma cada vez más eficiente y con calidad, utilizando medios electrónicos expresamente diseñados para ello. Se destacan los relacionados con la multiplicación de las ventanillas para que los trabajadores realicen sus trámites, el uso de la tarjeta FONACOT como medio electrónico de disposición del crédito y, en general, el uso de Internet para la consulta de información sobre créditos por parte de los trabajadores, Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo.

Los principales avances que se han tenido en la materia son los siguientes:

De acuerdo con la estrategia para multiplicar las ventanillas de trámite del crédito FONACOT, al 31 de diciembre de 2007, 127 distribuidores se encontraban realizando gestiones de registro de crédito desde sus instalaciones, lo que representa 314 puntos más de atención a trabajadores, los cuáles han tramitado 52 mil 891 créditos por un importe de 687 millones de pesos. Con lo anterior, los usuarios tienen una mayor facilidad para obtener los bienes y servicios que demandan, así como menores costos de traslado.

Asimismo, destaca que a lo largo del segundo semestre del 2007, el área de Tecnología de Información y el proveedor del sistema de crédito Soluziona, desarrollaron una funcionalidad para que a través del portal de servicios en Internet, los Establecimientos Comerciales puedan realizar el registro del crédito, en forma ágil, eficiente y segura. Esta opción se encuentra en una primera etapa de pruebas que, una vez concluida, permitirá incrementar los puntos de atención a clientes en aproximadamente 1,000 por año.

En la misma vertiente de fortalecer los mecanismos electrónicos para la disposición del crédito, se ha continuado avanzando en la fabricación y entrega de tarjetas FONACOT a los trabajadores afiliados al Instituto, de tal manera que las transacciones con este instrumento están teniendo una mayor participación en el total de operaciones. Al cierre del 2007, del total de disposiciones autorizadas se ejercieron 110,951 por un monto de 343.1 millones de pesos.

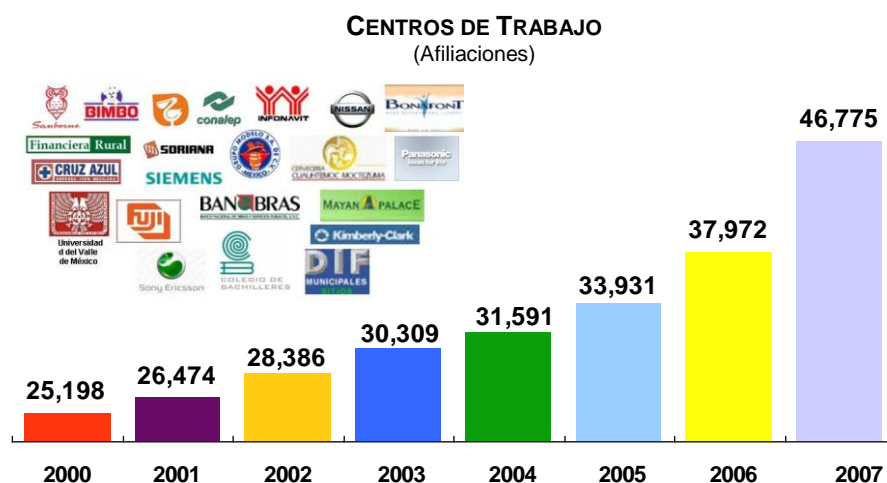
Por otro lado, se llevó a cabo la optimización del proceso de ejercicio de vouchers en el sistema de crédito CREDERE, con lo que se logró reducir en un 50 por ciento el tiempo de respuesta para operar estos documentos en las oficinas del Instituto.

Actualmente se encuentra en etapa de liberación una opción a través del portal de servicios del Instituto FONACOT en Internet, que permite verificar la autenticidad de las autorizaciones de crédito emite el CREDERE a los Establecimientos Comerciales, con lo que se podrá reducir aún más la posibilidad de fraude con estos documentos.

3.5. Afiliación

3.5.1. Centros de Trabajo

Respecto a Centros de Trabajo de los apartados A y B, se consiguió afiliar un total de tres mil 716 empresas afiliadas en el transcurso del 2007. (Ver anexo No. 11.9)



FUENTE: Subdirección General de Planeación

Nota: Desde noviembre de 2005 y hasta diciembre de 2006 las cifras se estimaban de manera porcentual debido a la migración al nuevo sistema de crédito; de enero a diciembre del 2007 se presentan cifras reales. Además, existe variación debido a las bajas y constante depuración de la base de datos de Centros de Trabajo.

Específicamente, se firmaron convenios de afiliación con los siguientes Centros de Trabajo del Apartado B:

- Secretaría de la Reforma Agraria (SRA).
- Secretaría de Seguridad Pública Federal (SSP).
- Comisión Nacional de Cultura Física y deporte (CONADE).
- Coordinación General del Programa Nacional de Apoyo para las Empresas de Solidaridad (FONAES).
- Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).
- Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET).
- Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA).
- Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera (SIAP).
- Servicio Nacional de Inspección y Certificación de Semillas (SNICS).

3.5.2. Establecimientos Comerciales

Se logró la afiliación de tres mil 383 Establecimientos Comerciales a nivel nacional. (Ver anexo No. 11.10)



FUENTE: Subdirección General de Planeación

Nota: Desde noviembre de 2005 y hasta diciembre de 2006 las cifras se estimaban de manera porcentual debido a la migración al nuevo sistema de crédito; de enero a diciembre del 2007 se presentan cifras reales.

3.6. Promoción

Campañas

Durante el 2007 se difundieron las siguientes campañas institucionales:

Primer semestre:

- Autoconstrucción, Día de las Madres.
- ¿Que prefieres? Pagos fijos vs. Competidores.
- Activa tu tarjeta FONACOT y empieza a disfrutar el privilegio de ser trabajador.
- Las mejores vacaciones.

Segundo semestre:

- Este regreso a clases:
 - Versión 1: Solúcionalo con tu crédito.
 - Versión 2: Conéctate con tu crédito.
- Empresas familiares.
- Crédito para autos.
- Navidad y Reyes.

En apoyo a la difusión de dichas campañas, se realizó la distribución del material publicitario a cada una de las direcciones regionales, estatales y de plaza, así como a Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales, quienes lo colocaron al alcance de los trabajadores usuarios.

3.6.1. Programas para Incentivar el Otorgamiento del Crédito

Uso de Medios Electrónicos para Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales

Los Establecimientos Comerciales continúan utilizando el portal de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, en el cual se efectúa el pago anticipado a los Distribuidores que realizan ventas con el crédito FONACOT.

Los pagos a los Establecimientos Comerciales se realizan de manera electrónica, mediante dos esquemas: el primero, utilizado por más de la mitad de los Distribuidores, es precisamente el portal de Cadenas Productivas, y el resto se efectúa mediante dispersión en la banca electrónica.

Los Centros de Trabajo, continúan ejecutando pagos de las retenciones realizadas a sus trabajadores, por concepto de créditos a través del portal de cobranza del Instituto FONACOT.

Ferias y Convenciones

Las direcciones regionales, estatales y de plaza llevaron a cabo ferias y exhibiciones para la promoción del crédito FONACOT. En el siguiente cuadro se muestra la distribución de las mismas durante el año 2007:

FERIAS Y EXPOSICIONES POR REGIÓN

Región	Primer Semestre	Segundo Semestre	Total Anual
Centro Metropolitano	175	164	339
Pacífico	17	60	77
Norte	56	60	116
Noreste	17	57	74
Occidente	91	106	197
Sureste	25	49	74
Gran Total	381	496	877

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Expo Feria Familiar 2007

Como es ya tradición anual en el Instituto FONACOT, y para mostrar un vivo ejemplo de sus programas de financiamiento, del 15 al 18 de noviembre se llevó a cabo en el Palacio de los Deportes la Séptima Expo Feria Familiar, la cual registró una asistencia de alrededor de 120 mil visitantes, a través de quienes se pudieron difundir las bondades del crédito FONACOT, de boca en boca, al compartir con sus familiares y amigos su experiencia en la Expo Feria.



Durante el evento, en el que se instalaron 208 stands con la participación de 88 Establecimientos Comerciales afiliados, se otorgaron siete mil 464 créditos, por un monto de 61 millones 450 mil pesos, lo que contribuyó al desarrollo integral y crecimiento del patrimonio familiar de 32 mil personas. En total, se realizaron ventas por 120 millones de pesos, incluyendo otros medios de pago.

Convención Nacional de Distribuidores

Los días 15 y 16 de noviembre de 2007, tuvo lugar en el Hotel Camino Real Polanco, de la Ciudad de México, la Séptima Convención Nacional de Distribuidores del Instituto FONACOT, foro que permitió el intercambio de experiencias y conocimientos en materia de economía nacional e internacional, mercadotecnia, finanzas, nuevos productos y oportunidades de negocio, entre los participantes.



En este evento se contó con la presencia de reconocidos conferencistas como David Konzevik, Rafael Piccolo, Julio Millán, Lourdes Sánchez de la Vega y Sergio Sarmiento, así como del Gobernador Constitucional del Estado de Morelos, Dr. Marco Antonio Adame Castillo, y de funcionarios de alto nivel de los gobiernos de San Luis Potosí y Sonora.

Asistieron un total de 364 participantes entre propietarios y representantes de Establecimientos Comerciales afiliados, así como invitados especiales, estudiantes y representantes de medios de comunicación.

Objetivo de las Mesas de Negocio

Durante la Séptima Convención Nacional de Distribuidores se instalaron mesas de negocio con la finalidad de ofrecer productos y servicios de valor agregado a los asistentes, entre las diversas contribuciones destacaron entre otras las de información y oferta de servicios financieros, asesoría y vinculación de negocios, aseguradoras, etcétera. Entre las empresas participantes contamos con la presencia de:

- BANORTE
- SCOTIABANK
- AON Risk
- Operadora GBM, S. A. de C. V.
- Iron Mountain Company
- Grupo Industrial de Maquinaria Electromecánica, S. A. de C. V.
- IMEVI
- NAFIN



En la mayoría de los casos las empresas participantes entregaron información general correspondiente a su giro, así como la información de contacto de cada una de ellas.

3.6.2. Nuevos Programas y Productos

Programa de conectividad con la Cámara Nacional de la Industria de Telecomunicaciones por Cable (CANITEC)

Este programa tiene cobertura en toda la República Mexicana y se tienen afiliados a los grupos más importantes de la industria de televisión de paga, como:

- Cable Más
- Megacable
- Cablevisión
- Cablecom
- Acotel
- TV Cable
- TVI Nacional
- Acotel/Gpo. Moss
- TV por Cable de Sonora







Asimismo, la empresa Axtel, en conjunto con Office Depot, a través de sus tiendas ubicadas en el norte del país, ofrecen por medio del crédito FONACOT un paquete que incluye: computadora, línea telefónica y acceso a Internet.

Las ventas de este programa, desde su inicio y hasta el 31 de diciembre de 2007, son las siguientes:

OPERACIONES DEL PROGRAMA DE CONECTIVIDAD

Establecimiento	Créditos	Importe total en pesos
Cable Más	5	70,996
Cablevisión	1	13,872
Office Depot-Axtel	2	12,599
MegaCable Comunicaciones	1	9,270
Totales	9	106,737

Fuente: Subdirección General de Operaciones

Durante el 2007 se concretó la afiliación de 279 establecimientos comerciales dedicados a los servicios de televisión por cable e Internet de banda ancha, con lo cual se tiene cobertura a nivel nacional de este servicio.

3.6.3. Convenios con Instituciones y Organismos de los Sectores Público y Privado

En el 2007 se firmaron los siguientes convenios de colaboración:

- Cámara Nacional de la Industria de Telecomunicaciones por Cable (CANITEC): Programa de conectividad.

- Grupo Ángeles: Con lo cual la red de hospitales y servicios médicos que proporcionan, están al alcance de los trabajadores usuarios del crédito FONACOT.
- Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI) y Sociedad Hipotecaria Federal (SHF): Con este convenio se otorgará, a través del Instituto FONACOT, un subsidio para la remodelación y equipamiento de la vivienda a los trabajadores que ganen menos de cuatro salarios mínimos.

3.7. Centro de Atención Telefónica (CAT)

En el año 2007, el porcentaje de llamadas recibidas con respecto al 2006, se incrementó en un 13.17 por ciento.

DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS

Tipo	2006				2007				Variación 2007 vs. 2006
	Atendidas		Total	Porcentaje de participación	Atendidas		Total	Porcentaje de participación	
	Agente	IVR			Agente	IVR			
Consultas	433,184	88,845	522,029	99.97	535,747	55,146	590,893	99.99	13.19%
Quejas	175	0	175	0.03	74	0	74	0.01	-57.71%
Total	433,359	88,845	522,204	100	535,821	55,146	590,967	100	13.17%

FUENTE: Subdirección General de Planeación

CONSULTAS MENSUALES

Período	2006	Porcentaje de participación	2007	Porcentaje de participación	Variación 2007 vs. 2006
Enero	28,788	6	50,802	9	76%
Febrero	19,324	4	41,581	7	115%
Marzo	28,413	5	46,496	8	64%
Abril	33,476	6	47,346	8	41%
Mayo	35,144	7	86,649	15	147%
Junio	31,646	6	43,167	7	36%
Julio	39,964	8	38,217	6	-4%
Agosto	48,783	9	43,064	7	-12%
Septiembre	36,305	7	39,128	7	8%
Octubre	69,616	13	46,105	8	-34%
Noviembre	93,212	18	49,324	8	-47%
Diciembre	57,358	11	59,014	10	3%
Total	522,029	100	590,893	100	13%

FUENTE: Subdirección General de Planeación

En lo que a consultas se refiere, se presentó un incremento del 13 por ciento en el volumen de llamadas atendidas, en relación con el año 2006.

QUEJAS MENSUALES

Período	2006	Porcentaje de participación	2007	Porcentaje de participación	Variación 2007 vs. 2006
Enero	10	6	6	8	-40%
Febrero	7	4	7	9	0%
Marzo	22	13	14	19	-36%
Abril	25	14	19	26	-24%
Mayo	27	15	11	15	-59%
Junio	14	8	2	3	-86%
Julio	16	9	3	4	-81%
Agosto	19	11	1	1	-95%
Septiembre	11	6	6	8	-45%
Octubre	7	4	4	5	-43%
Noviembre	9	5	0	0	-100%
Diciembre	8	5	1	1	-88%
Total	175	100	74	100	-58%

FUENTE: Subdirección General de Planeación

Las quejas reportadas representan una disminución del 58 por ciento, en comparación con el año inmediato anterior.

Cabe mencionar que en el mes de junio del 2007 se comenzó a trabajar con la empresa Atento Mexicana, S. A. de C. V. para el servicio del Centro de Atención Telefónica, que cuenta con un promedio de 75 estaciones de trabajo para brindar una mejor atención a los clientes del crédito FONACOT.

El mayor número de quejas recibidas en el 2007 fueron en contra de Establecimientos Comerciales, con un 76 por ciento, siendo las principales causas: no entregar mercancía, entregarla en mal estado y deficiencia en el servicio.

QUEJAS POR TIPO

Tipo de Queja	2006	Porcentaje de participación	2007	Porcentaje de participación	Variación Porcentual
Servidores Públicos	32	18	16	22	- 50%
Centros de Trabajo	2	1	0	0	- 100%
Establecimientos Comerciales	139	79	56	76	- 60%
Despachos externos de cobranza	2	1	2	3	0%
Total	175	100	74	100	- 57%

FUENTE: Subdirección General de Planeación

3.8. Reubicación de Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza

Se realizó la reubicación de direcciones para mejorar el servicio al cliente, la operación y por lo tanto, los resultados:

Con base en las instrucciones de la Dirección General, con fecha 3 de abril del 2007 se realizó el cambio de sede de las direcciones estatales de Colima a Manzanillo y de Tepic a Puerto Vallarta, quedando como representaciones Colima y Tepic.

Adicionalmente, se efectuaron los cambios de domicilio de representaciones, con el objeto de tener mayor presencia en las plazas, mejorando la atención y el servicio a clientes:

- Tapachula Febrero 2007.
- Chalco Junio 2007.
- Ecatepec Septiembre 2007.
- Ciudad Victoria Octubre 2007.

Asimismo, las siguientes direcciones y representaciones se encuentran en proceso de cambio:

- Dirección La Paz Cambio de Domicilio.
- Dirección Querétaro Cambio de Domicilio.
- Dirección Veracruz Cambio de Domicilio.
- Representación Ciudad Valles Cambio de Domicilio.
- Representación Iguala Cambio de sede a Chilpancingo.
- Oficina Zaragoza Ampliación de local.
- Representación Zihuatanejo Nueva apertura.
- Representación Jalapa Nueva apertura.

Cambio de Puesto de Directores

Nombre	Cargo Anterior	Cargo Actual	Fecha
José Ramón Peraza Prieto	Director Estatal en Cuernavaca	Coordinador en Dirección Acapulco	Agosto 2007
Félix Nadal Moreno	Director de Crédito	Encargado en Dirección Estatal Villahermosa	Diciembre 2007
Francisco Derbez Chavarri	Director Estatal en Villahermosa	Director Estatal en Pachuca	Diciembre 2007

FUENTE: Subdirección General de Operaciones

Cambios de Puesto de Coordinadores

Nombre	Cargo Anterior	Cargo Actual	Fecha del Cambio
María Guadalupe Gaona Aguilar	Coordinador en Morelia	Analista en Morelia	Febrero 2007
Isabel Ruiz Mendoza	Coordinador en Oaxaca	Analista en Oaxaca	Mayo 2007
Francisco Pastrana Nava	Coordinador en Acapulco	Coordinador en Cuernavaca	Agosto 2007

FUENTE: Subdirección General de Operaciones

Directores de Nuevo Ingreso

Nombre	Cargo	Dirección	Fecha/Alta
Rosendo Iván Rodríguez Chan	Director Estatal	Campeche	Febrero 2007
Patricio Eugenio Mercado Zertuche	Director Regional Noreste	Monterrey	Marzo 2007
Noé López Loyola	Director Estatal	Toluca	Marzo 2007
José Ramón Peraza Prieto	Encargado	Cuernavaca	Abril 2007
Gumercindo Álvarez Sotelo	Director Estatal	Cuernavaca	Agosto 2007
José Alfonso Lozano Poveda	Director Estatal	Mérida	Agosto 2007
José Gerardo Martínez Martínez	Director Estatal	Querétaro	Septiembre 2007
Gerardo Correa Cosío	Encargado	Morelia	Diciembre 2007

FUENTE: Subdirección General de Operaciones

Coordinadores de nuevo ingreso

Nombre	Cargo	Dirección	Fecha/Alta
Juan Carlos Gómez González	Coordinador	Guadalajara	Febrero 2007
Laura Mónica García Conde Caspi	Coordinador	Morelia	Abril 2007
Miguel Arcángel Campos Chi	Coordinador	Campeche	Octubre 2007
María Patricia Alcántara Suárez	Coordinador	Tlalneantla	Noviembre 2007

FUENTE: Subdirección General de Operaciones

Baja de Directores

Nombre	Dirección	Fecha/Baja
Alberto Leonel Ávila Flores	Campeche	Febrero 2007
José Roberto Cruz	Toluca	Febrero 2007
Elver Carrillo Cervantes	Mérida	Agosto 2007
Sandra Luz Jiménez González	Querétaro	Agosto 2007
Edith Díaz Chávez	Pachuca	Septiembre 2007
C.P. Adán Castañeda Colín	Culiacán	Noviembre 2007
Joaquín Carreón Castillo	Morelia	Diciembre 2007

FUENTE: Subdirección General de Operaciones

Baja de Coordinadores

Nombre	Dirección	Fecha/Baja
Francisco Javier Verver y Vargas	Guadalajara	Enero 2007
José Montes Ramírez	Oaxaca	Enero 2007
Ana Erika Cambero Navarro	Tepic	Mayo 2007
Juana López Zarate	Pachuca	Junio 2007
Germán Rodríguez Hernández	La Paz	Diciembre 2007

FUENTE: Subdirección General de Operaciones

Esto con el propósito de cumplir con el Plan Estratégico y con las metas institucionales establecidas.

4. Estructura Financiera

4.1. Situación Presupuestal

El presupuesto original de gasto autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público al Instituto FONACOT para el ejercicio 2007, fue por 1,075.9 millones de pesos, 30.4 por ciento superior al del año anterior; la variación corresponde a la previsión para servicios inherentes al proceso de otorgamiento del crédito tales como el centro de atención telefónica, el seguro contra desempleo para la cartera de crédito, la tarjeta FONACOT para los trabajadores, campañas publicitarias y gastos de viaje para actividades de promoción, principalmente.

PRESUPUESTO ORIGINAL AUTORIZADO 2007

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto		Variación	
	2006	2007	Importe	%
Gasto Programable	824.9	1,075.9	251.0	30.4
Gasto Corriente	789.0	1,019.8	230.8	29.3
Servicios Personales	357.4	376.1	18.7	5.2
Materiales y Suministros	18.7	18.3	-0.4	-2.1
Servicios Generales	412.9	625.4	212.5	51.5
Inversión Física	35.9	56.1	20.2	56.3
Bienes Muebles	33.9	49.6	15.7	46.3
Obra Pública	2.0	6.5	4.5	225.0

Fuente: Subdirección General de Administración

El presupuesto se modificó con motivo de la aplicación de las disposiciones contenidas en el PEF y en el decreto de austeridad y sus lineamientos, que significaron una reducción por 25.2 millones de pesos al gasto corriente y la transferencia de recursos previstos en inversión física para compra de bienes de cómputo por 21.1 millones de pesos, al gasto corriente para servicios integrales de tecnología de información.

PRESUPUESTO ORIGINAL MODIFICADO 2007

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto 2007		
	Original	Adecuación (Reducción)	Modificado
Gasto Programable	1,075.9	-25.2	1,050.7
Gasto Corriente	1,019.8	-4.1	1015.7
Servicios Personales	376.1	-6.5	369.6
Materiales y Suministros	18.3	-0.7	17.6
Servicios Generales	625.4	3.1	628.5
Inversión Física	56.1	-21.1	35.0
Bienes Muebles	49.6	-21.1	28.5
Obras Públicas	6.5	0.0	6.5

Fuente: Subdirección General de Administración

4.1.1. Gasto

Al finalizar el año el gasto ejercido ascendió a 817.3 millones de pesos, 22.2 por ciento menor con respecto al presupuesto anual por 1 050.7 millones de pesos.

El gasto corriente por 801.0 millones de pesos, es 21.1 por ciento inferior al programado.

En servicios personales lo ejercido por 321.3 millones de pesos, fue 13.1 por ciento menor respecto al presupuesto del ejercicio fiscal, después de cubrir remuneraciones, prestaciones de seguridad social y enteros fiscales.

En materiales y suministros y servicios generales el gasto ascendió a 479.7 millones de pesos, 25.7 por ciento inferior al presupuesto. El monto ejercido corresponde al gasto administrativo orientado a la administración del crédito. La variación corresponde principalmente a economías por el replanteamiento de las metas de colocación de crédito, que incidió en conceptos de gasto como tarjeta electrónica, centro de atención telefónica a clientes, gastos de viaje y servicios informáticos; así como por ahorros derivados de los procesos de adquisición de bienes y servicios con apego a las disposiciones de Ley.

La inversión física ejercida, por 16.3 millones de pesos, es 53.4 por ciento menor respecto a lo presupuestado. La variación corresponde a ahorros obtenidos en las adquisiciones por licitación pública para el equipamiento del Instituto, así como por la economía generada al no lograrse la compra del inmueble que ha alojado en arrendamiento a la Dirección Regional en Mérida.

EJERCICIO DEL GASTO 2007

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto Modificado	Gasto Real ^{1/}	Variación	
			Monto	%
Gasto Programable	1,050.7	817.3	233.4	22.2
Gasto Corriente	1,015.7	801.0	214.7	21.1
Servicios Personales	369.6	321.3	48.3	13.1
Materiales y Suministros	17.6	14.9	2.7	15.3
Servicios Generales	628.5	464.8	163.7	26.0
Inversión Física	35.0	16.3	18.7	53.4
Bienes Muebles	28.5	14.3	14.2	49.8
Obra Pública	6.5	2.0	4.5	69.2

^{1/} Cifras preliminares

Fuente: Subdirección General de Administración

4.1.2. Avance en el Programa de Ahorro

En apego a las disposiciones del decreto de austeridad y sus lineamientos, se estableció el programa anual de ahorro por 25.2 millones de pesos, el cual conforme con el programa anual, presenta un cumplimiento del 100 por ciento, aplicado en el gasto de servicios personales a remuneraciones de personal de mando y en el gasto administrativo en combustibles, materiales y útiles de administración, servicios de energía eléctrica, telefonía, agua potable, gastos de alimentación y gastos de viaje. (Ver anexo No.11.2)

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE AHORRO 2007

(Millones de pesos)

Concepto	Programa Anual de Ahorro	Cumplimiento	
		Monto	Porcentaje
Total Programa de Ahorro	25.2	25.2	100
Servicios Personales	6.5	6.5	100
Materiales y Suministros	0.7	0.7	100
Servicios Generales	18.0	18.0	100

Fuente: Subdirección General de Administración

Gastos de Operación

Con la finalidad de abatir costos, el Instituto participó en el Comité de Austeridad y Consolidación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

En el período enero-diciembre de 2007, se llevaron a cabo los procesos para las licitaciones en forma consolidada con la STPS, del servicio de telefonía de larga distancia, la sustitución del parque vehicular obsoleto y en condiciones no recomendables, los servicios de voz, la adjudicación de papelería, mobiliario, equipo y consumibles para servicios generales de cómputo.

En el período señalado, se instruyó al personal a participar en la aplicación de medidas que impactaran en el buen uso y el ahorro de los sistemas de telefonía, energía, fotocopiado, dotación de papelería, así como del mobiliario y equipo, principalmente.

En el transcurso del año 2007, se realizaron las medidas correctivas y preventivas de los equipos instalados en el edificio central, con el fin de fortalecer las medidas para el ahorro en el consumo de agua, energía eléctrica y combustibles, así como la distribución de papelería y artículos de oficina, incluyendo el servicio de fotocopiado y la impresión de documentos solicitados por las áreas del Instituto. Cabe hacer mención de que, siguiendo los lineamientos de las autoridades rectoras, se suprimieron los gastos de comidas inherentes al puesto de servidores públicos del Instituto, que antes tenían asignados.

4.1.3. Apoyo a Damnificados

En diciembre de 2007, el Gobierno Federal transfirió recursos por 30 millones de pesos al Instituto FONACOT, para ser distribuidos como apoyos económicos a microempresarios damnificados por las inundaciones en Tabasco, con el fin de coadyuvar a restablecer las fuentes de empleo. El Instituto FONACOT cumplió la encomienda al entregar la totalidad de los recursos mediante paquetes de vales por 15 mil pesos cada uno, canjeables por mercancías con la red de distribuidores. Los beneficiarios corresponden al padrón de dos mil damnificados, determinado por el gobierno estatal.

APOYOS ECONÓMICOS DEL GOBIERNO FEDERAL DISTRIBUIDOS POR EL INSTITUTO FONACOT

(Millones de pesos)

Monto Transferido al Instituto FONACOT	Aplicación de Recursos		
	Damnificados en Tabasco	Remanente	Porcentaje Ejercido
30.0	30.0	0.0	100.0

Fuente: Subdirección General de Administración

4.2. Situación Financiera

INSTITUTO FONACOT ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2007 Y 2006 (Millones de pesos)

CONCEPTO	Real				2007/2006	
	Diciembre 2007	%	Diciembre 2006*	%	Var.\$	Var.%
Intereses de Operación	421.6	23%	495.0	30%	(73.4)	-15%
Por créditos al consumo	421.6	23%	495.0	30%	(73.4)	-15%
Comisiones Cobradas	269.9	15%	215.5	13%	54.4	25%
A Distribuidores	269.9	15%	215.5	13%	54.4	25%
Otros Ingresos de Operación	1,155.1	63%	923.8	57%	231.3	25%
Comisiones por servicios al crédito	205.5	11%	163.9	10%	41.6	25%
Recuperaciones	11.3	1%	36.5	2%	(25.2)	-69%
Beneficios y Prod. Diversos	938.3	51%	723.4	44%	214.9	30%
Total de Ingresos de Operación	1,846.6	100%	1,634.3	100%	212.3	13%
Intereses por Intermediación Financiera	243.6	13%	172.6	11%	71.0	41%
Comisiones por Intermediación Financiera	48.7	3%	16.7	1%	32.0	192%
Resultado por posición monetaria neto (margen financiero)	17.5	1%	25.2	2%	(7.7)	-31%
Costo por Intermediación Financiera	309.8	17%	214.5	13%	95.3	44%
Resultado después de intermediación	1,536.8	83%	1,419.8	87%	117.0	8%
Gastos de operación:						
Emolumentos y Otras Prestaciones al personal	336.9	18%	366.1	22%	(29.2)	-8%
Otros gastos de Administración	331.4	18%	275.2	17%	56.2	20%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	601.6	33%	521.9	32%	79.7	15%
Depreciaciones y Amortizaciones	69.2	4%	63.7	4%	5.5	9%
Resultado por posición monetaria neto (fuera de margen)	56.7	3%	13.1	1%	43.6	333%
Total de Gastos de Operación	1,395.8	76%	1,240.0	76%	155.8	13%
Resultado de Operación	141.0	8%	179.8	11%	(38.8)	-22%
Ingresos Financieros	39.8	2%	37.9	2%	1.9	5%
Sobre inversiones en valores	39.8	2%	37.9	2%	1.9	5%
Resultado Neto	180.8	10%	217.7	13%	(36.9)	-17%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

* Cifras en pesos nominales, correspondientes al período de enero a diciembre 2006.

4.2.1. Análisis de los Resultados del Ejercicio

Durante el ejercicio 2007, los ingresos de operación ascendieron a 1,846.6 millones de pesos, mostrando un incremento del 13 por ciento con respecto al obtenido en 2006, derivado de una mayor colocación de crédito que se refleja principalmente en las comisiones cobradas por apertura y a distribuidores, que presentaron incremento del 25 por ciento, asimismo por el alto volumen de cartera bursatilizada, los ingresos por 667 millones de pesos se incluyen en el rubro de beneficios y productos diversos como valuación de los certificados subordinados, a que tiene derecho el Instituto al vencimiento de cada emisión, dicho rubro refleja un saldo de 938.3 millones de pesos, 30 por ciento superior del reportado en el periodo anterior.

Al 31 de diciembre, se registraron como un crédito diferido 21 millones de pesos de comisiones por apertura, los cuales se reconocerán en los resultados en relación a la vida del crédito o al momento de su enajenación, dando cumplimiento a la normatividad de la CNBV, relativa a este concepto.

El costo por intermediación financiera presentó un incremento del 44 por ciento, derivado de un mayor financiamiento bancario, mientras que en el mercado de valores fue equivalente a 54 por ciento en promedio, el mantenido durante el ejercicio 2007, que se ve reflejado en la cartera cedida administrada con un crecimiento del 92 por ciento, al pasar de 4,106 a 7,880 millones de pesos durante el período de enero a diciembre de 2007.

Los gastos de operación por el periodo de enero a diciembre de 2007, representaron el 76 por ciento de los ingresos de operación; integrados principalmente por los conceptos: emolumentos y otras prestaciones al personal, otros gastos de administración, que incluye el seguro de cartera, y por la estimación preventiva para riesgos crediticios, situación similar a la presentada en el ejercicio 2006.

Como resultado neto de la operación durante enero a diciembre de 2007, se obtuvieron utilidades acumuladas por un total de 181 millones de pesos que considera el resultado por posición monetaria de 74 millones de pesos; respecto al período de enero a diciembre 2006, incluye las utilidades de enero-abril como Fondo y de mayo-diciembre como Instituto, para un acumulado de 218 millones de pesos.

INSTITUTO FONACOT
BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2007 Y 31 DE DICIEMBRE DEL 2006
(Millones de pesos)

CONCEPTO	Diciembre 2007	Diciembre 2006	Var. \$	Var. %
Caja Y Bancos	33.8	41.9	(8.1)	-19%
Otras Disponibilidades	7.8	10.7	(2.9)	-27%
Inversiones en Valores	277.9	198.7	79.2	40%
Caja e Inversiones	319.5	251.3	68.2	27%
Préstamos Directos	10,452.8	7,012.6	3,440.2	49%
Cartera Vencida	440.0	394.5	45.5	12%
Cartera Total	10,892.8	7,407.1	3,485.7	47%
Cartera Cedida	(7,880.3)	(4,106.3)	(3,774.0)	92%
Estimación Para Castigo de Créditos	(478.8)	(404.4)	(74.4)	18%
Cartera Neta	2,533.7	2,896.4	(362.7)	-13%
Certificado subordinado	440.5	471.7	(31.2)	-7%
Deudores Diversos	1,699.3	891.3	808.0	91%
Préstamos al Personal	50.4	47.8	2.6	5%
Activos del Plan (Obligaciones Laborales)	25.1	25.7	(0.6)	-2%
Otros Activos	2,215.3	1,436.5	778.8	54%
Mobiliario y Equipo	167.5	169.1	(1.6)	-1%
Depreciación Acumulada	(91.5)	(86.8)	(4.7)	5%
Muebles e Inmuebles Adjudicados	0.2	0.4	(0.2)	-50%
Inmuebles	212.6	205.4	7.2	4%
Cargos Diferidos	129.6	175.6	(46.0)	-26%
Activos Fijos y Diferidos	418.4	463.7	(37.7)	-8%
TOTAL DE ACTIVOS	5,486.9	5,047.9	439.0	9%
Acreedores	262.7	236.9	25.8	11%
Financiamientos Bancarios	1,958.1	1,958.0	0.1	0%
Cuentas por Pagar a Distribuidores	766.2	648.6	117.6	18%
Total Acreedores	2,987.0	2,843.5	143.5	5%
Provisiones para Impuestos	93.5	97.3	(3.8)	-4%
Otras Obligaciones	123.7	150.1	(26.4)	-18%
Reservas del Personal	58.6	50.8	7.8	15%
Inversiones Reservas del Personal	(58.1)	(50.8)	(7.3)	14%
Pasivos del Plan (Obligaciones Laborales)	44.0	47.4	(3.4)	-7%
Créditos Diferidos	24.5	3.3	21.2	642%
Rvas. Laborales y Otras Provisiones	286.2	298.1	(11.9)	-4%
Total de Pasivo	3,273.2	3,141.6	131.6	4%
Capital social	1,743.4	1,639.2	104.2	6%
Revaluación de Activos	130.5	125.8	4.7	4%
Ajustes por obligaciones laborales	(20.3)	(22.8)	2.5	-11%
Resultado en valuación de Instrumentos Fin.	(4.9)	(53.6)	48.7	-91%
Resultado de Ejercicios Anteriores	184.2	0.0	184.2	100%
Resultado del Ejercicio en Curso	180.8	217.7	(36.9)	-17%
Total de Capital Contable	2,213.7	1,906.3	307.4	16%
TOTAL DE PASIVO Y CAPITAL CONTABLE	5,486.9	5,047.9	439.0	9%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

4.2.2. Principales Conceptos Balance General

La cartera total muestra un incremento del 47 por ciento en relación con el mes de diciembre del 2006 debido a un mayor crecimiento en los créditos otorgados. La cartera cedida al mes

de diciembre del 2007, asciende a 7,880 millones de pesos, representando un aumento del 92 por ciento durante el presente ejercicio.

Al 31 de diciembre del 2007, previa autorización del H. Consejo Directivo, se llevó a cabo la aplicación de cartera vencida contra las reservas constituidas, para su registro y control en cuentas de orden, por un total de 425 millones de pesos, dando cumplimiento al acuerdo y a la observación y sugerencia de los auditores externos.

Con lo anterior a diciembre del 2007 el nivel de la cartera vencida asciende a 440 millones de pesos que representa el 4.0 por ciento de la cartera total administrada, en comparación con el 5.3 por ciento que se alcanzó a diciembre del 2006.

Adicionalmente se ha venido fortaleciendo el nivel de estimación de reservas para créditos incobrables respecto a la cartera vencida alcanzando el indicador 1.09 veces.

Por último, el capital contable al 31 de diciembre del 2007 ascendió a 2,214 millones de pesos, presentando un incremento del 16 por ciento en relación con el obtenido durante el 2006, originado principalmente por la valuación del capital, disminución en la valuación de los instrumentos financieros derivados, así como por las utilidades obtenidas del ejercicio.

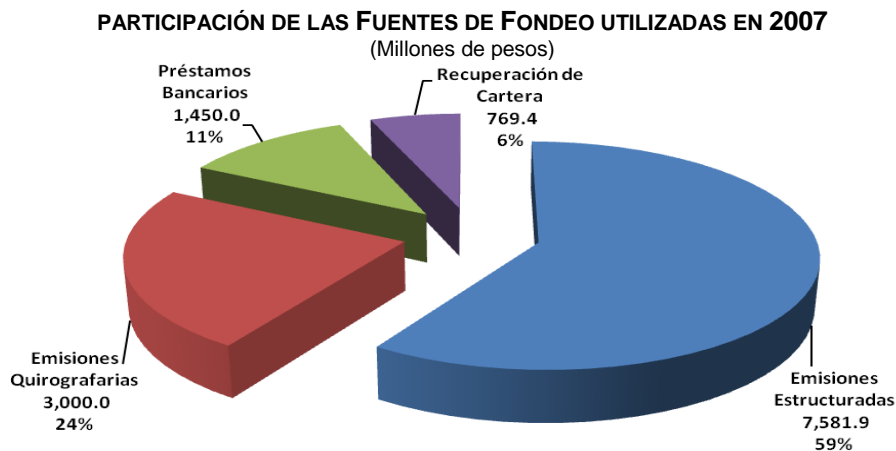
4.3. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera

De acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico 2007-2012 y particularmente al objetivo institucional de Solidez Financiera y estrategias financieras, en el 2007 se realizaron entre otras las siguientes actividades:

- Mantener diversificadas las fuentes de fondeo.

Durante el 2007, el Instituto continuó la estrategia utilizada durante los últimos años y planteada en el del Plan Estratégico, para mantener diversificadas las fuentes de fondeo de la siguiente manera:

- Emisiones bursátiles estructuradas y quirografarias.
- Líneas de créditos bancarias.
- Recursos de la recuperación de créditos otorgados en períodos anteriores.



Fuente: Subdirección General de Finanzas.

Lo anterior ha permitido mantener el crecimiento de las operaciones, con base en un estricto cumplimiento de los compromisos institucionales y seguir con el acreditamiento y la consolidación de la imagen del Instituto FONACOT en el sistema financiero, como un organismo serio y con alta capacidad de pago.

4.3.1. Emisión de Certificados Bursátiles

El Instituto FONACOT ha tenido gran aceptación de los inversionistas a sus emisiones, desde el 2003, fecha en que lanzo la primera de estas.

Durante el 2007 se lanzaron al mercado cuatro emisiones de Certificados Bursátiles Estructurados y cinco emisiones de Certificados Bursátiles Quirografarios, con diferentes características cada una, para lo cual se obtuvieron las calificaciones más altas en la escala nacional por parte de las más prestigiadas agencias calificadoras; Standard & Poor's y Fitch Ratings.

Durante el 2007, se llevaron a cabo 47 cesiones adicionales de cartera para las emisiones de Certificados Bursátiles Estructurados reestructurando con ello el saldo inicialmente cedido. El monto de estas cesiones asciende a 2,380 millones de pesos.

Con esto, se cuadruplica el número de cesiones adicionales realizadas durante todo 2006.

Certificados Bursátiles de Largo Plazo Estructurados (FNCOTCB 07, Abril 2007)

La emisión de CEBURES de abril de 2007 de 1,500 millones de pesos, fue concebida de tal forma que el Instituto FONACOT pudiera llevar a cabo cesiones adicionales de cartera y se repusiera con cartera el valor amortizado en la cedida inicialmente. En su lanzamiento al mercado el día 2 de abril de 2007, generó una demanda de 2.86 veces el monto subastado.

Con base en el anterior procedimiento, el Instituto FONACOT realizó cuatro cesiones adicionales de cartera en el 2007.

La cartera cedida y administrada por el Instituto FONACOT ha tenido un comportamiento por demás bueno y se han realizado nueve cesiones adicionales a la inicial, que en números gruesos representan 704.3 millones de pesos, como se puede apreciar en la siguiente tabla que fue presentada al Comité Técnico del Fideicomiso F/00200 para aprobar la cuarta adquisición adicional de cartera del 21 de diciembre de 2007.

Consolidado Inicial y 1a-9a Revolvencias

Proyectado Historico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Mes	Feb-07	Mar-07	Abr-07	May-07	Jun-07	Jul-07	Ago-07	Sep-07	Oct-07	Nov-07	Dic-07
Saldo Insoluto	1,687.50	1,628.14	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50
Pago Mensual	97.83	97.50	105.81	106.42	110.84	114.70	117.24	121.24	127.90	131.62	
IVA de Intereses	4.67	4.51	4.68	4.65	4.67	4.66	4.63	4.59	4.60	4.58	
Intereses Netos	33.79	32.65	33.82	33.61	33.64	33.56	33.30	33.09	33.12	32.92	
Abono a Capital	59.37	60.34	67.31	68.15	72.54	76.48	79.32	83.57	90.18	94.13	
Flujo Neto	93.16	92.99	101.13	101.76	106.18	110.04	112.62	116.65	123.30	127.04	

Proyectado Actualizado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Mes	Feb-07	Mar-07	Abr-07	May-07	Jun-07	Jul-07	Ago-07	Sep-07	Oct-07	Nov-07	Dic-07
Saldo Insoluto											1,687.50
Pago Mensual											134.94
IVA de Intereses											4.56
Intereses Netos											32.73
Abono a Capital											97.66
Flujo Neto											130.38

Real	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Saldo Insoluto	1,687.50	1,624.96	1,687.00	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50	1,687.50
Intereses Netos	34.56	34.23	27.13	31.89	30.10	29.15	29.51	27.60	28.92	27.44	
Abono a Capital	62.54	64.75	55.69	66.57	66.95	69.83	74.22	75.61	84.58	83.60	

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Esta emisión a diferencia de todas las que se han lanzado al mercado, cuenta con la siguiente característica, el rendimiento a pagar por la emisión es variable pero con un “techo” (CAP) del 8 por ciento, por lo que se mitiga el riesgo de mercado.

Certificados Bursátiles de Largo Plazo Estructurados (FNCOTCB 07-2, Junio 2007)

Esta emisión de CEBURES por 1,000 millones de pesos, fue concebida de tal forma que el Instituto FONACOT pueda llevar a cabo cesiones adicionales de cartera durante los primeros 14 meses, y se reponga así el valor amortizado en la cedida inicialmente.

En su lanzamiento al mercado, generó una demanda de 3.06 veces el monto subastado, con lo que se puede observar que su aceptación fue la esperada.

La cartera cedida y administrada por el Instituto FONACOT ha tenido un comportamiento por demás bueno y se han realizado cinco cesiones adicionales a la inicial, que en números gruesos representan 200 millones de pesos, como se puede apreciar en la siguiente tabla que fue presentada al Comité Técnico del Fideicomiso F/00200 para aprobar la cuarta adquisición adicional de cartera del 21 de diciembre de 2007.

Consolidado Inicial, 1a - 5a Revolvencia

Proyectado Historico	0	1	2	3	4	5	6
Mes	Jun-07	Jul-07	Ago-07	Sep-07	Oct-07	Nov-07	Dic-07
Saldo Insoluto	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	
Pago Mensual	59.85	61.16	61.81	64.02	65.92	67.90	
IVA de Intereses	2.86	3.00	2.98	2.97	2.97	2.96	
Intereses Netos	21.82	21.82	21.65	21.57	21.51	21.44	
Abono a Capital	35.04	36.34	37.18	39.48	41.44	43.50	
Flujo Neto	56.86	58.16	58.83	61.05	62.95	64.94	

Proyectado Actualizado	0	1	2	3	4	5	6
Mes	Jun-07	Jul-07	Ago-07	Sep-07	Oct-07	Nov-07	Dic-07
Saldo Insoluto							1,125.00
Pago Mensual							69.26
IVA de Intereses							2.96
Intereses Netos							21.38
Abono a Capital							44.92
Flujo Neto							66.30

Real	0	1	2	3	4	5	6
Saldo Insoluto	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	
Intereses Netos	16.22	17.56	20.43	19.20	19.88	19.32	
Abono a Capital	21.43	28.36	35.43	36.53	39.23	39.07	

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Esta emisión al igual que la anterior cuenta con un CAP del 8 por ciento, mitigando así el riesgo de mercado.

Certificados Bursátiles de Largo Plazo Estructurados (FNCOTCB 07-3, Septiembre 2007)

Esta emisión de CEBURES por 1,000 millones de pesos con vencimiento a tres años, fue concebida de tal forma que el Instituto FONACOT pueda llevar a cabo cesiones adicionales de cartera durante los primeros 26 meses, y se reponga así el valor amortizado en la cedida inicialmente.

En su lanzamiento al mercado, generó una demanda de 5.20 veces el monto subastado, con lo que se puede observar que su aceptación fue la esperada.

La cartera cedida y administrada por el Instituto FONACOT ha tenido un comportamiento por demás bueno y se han realizado dos cesiones adicionales a la inicial, que en números gruesos representan 92.3 millones de pesos, como se puede apreciar en la siguiente tabla que fue presentada al Comité Técnico del Fideicomiso F/00200 para aprobar la cuarta adquisición adicional de cartera del 21 de diciembre de 2007.

Consolidado Inicial, 1a - 2a Revolvencia

Proyectado Historico	0	1	2	3	4
Mes	Ago-07	Sep-07	Oct-07	Nov-07	Dic-07
Saldo Insoluto	1,125.00	1,099.58	1,073.68	1,125.00	
Pago Mensual	47.33	47.32	47.32	50.21	
IVA de Intereses	2.69	2.63	2.57	2.69	
Intereses Netos	19.21	18.79	18.36	19.22	
Abono a Capital	25.42	25.90	26.38	28.30	
Flujo Neto	44.64	44.69	44.75	47.52	

Proyectado Actualizado	0	1	2	3	4
Mes	Ago-07	Sep-07	Oct-07	Nov-07	Dic-07
Saldo Insoluto					1,125.00
Pago Mensual					51.05
IVA de Intereses					2.69
Intereses Netos					19.21
Abono a Capital					29.16
Flujo Neto					48.36

Real					
Saldo Insoluto			1,125.00	1,125.00	
Intereses Netos			52.79	17.48	
Abono a Capital			66.89	25.41	

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Esta emisión al igual que las anteriores cuenta con un CAP del 8 por ciento, mitigando así el riesgo de mercado.

Certificados Bursátiles de Largo Plazo Estructurados (FNCOTCB 07-4, Noviembre 2007)

Esta emisión de CEBURES por 1,600 millones de pesos con vencimiento a tres años, fue concebida de tal forma que el Instituto FONACOT pueda llevar a cabo cesiones adicionales de cartera durante los primeros 26 meses, y se reponga así el valor amortizado en la cedida inicialmente.

Para esta emisión no se alcanzaron a realizar cesiones adicionales durante el 2007.

Certificados Bursátiles Quirografarios Instituto FONACOT

El Instituto cuenta con dos programas revolventes de Certificados Bursátiles Quirografarios vigentes, uno a corto plazo por un monto total de 3,000 millones de pesos y otro de largo plazo por un importe de 2,000 millones de pesos. Durante el 2007 se realizaron cinco disposiciones al amparo del Programa de Corto Plazo, por un importe de acumulado de 3,000 millones de pesos, en el siguiente se presentan las emisiones realizadas durante el 2007 y los resultados obtenidos:

Emisión	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Monto de Emisión (Millones \$)	Monto Demandado (Millones \$)	Demanda (veces)	Tasa de Rendimiento
FNCOT 00107	08/Feb/2007	15/Ene/2008	\$500.00	\$2,538.00	5.08	7.69%
FNCOT 00207	27/Feb/2007	27/Mar/2007	\$500.00	\$1,558.00	3.12	7.16%

FNCOT 00307	27/Mar/2007	24/Abr/2007	\$500.00	\$1,412.35	2.82	7.16%
FNCOT 00407	24/Abr/2007	22/May/2007	\$500.00	\$1,103.14	2.21	7.15%
FNCOT 00507	14/May/2007	18/Dic/2007	\$1,000.00	\$3,030.80	3.03	7.71%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

De las cinco emisiones realizadas durante el ejercicio 2007, se liquidaron cuatro emisiones por un importe de 2,500 millones de pesos, adicionalmente se liquidó en el mes de febrero la emisión realizada en febrero del 2007 por 500 millones de pesos, con lo que al cierre del ejercicio se mantenían vigentes las siguientes emisiones:

EMISIONES BURSÁTILES QUIROGRAFARIAS VIGENTES AL CIERRE DEL 2007

(Millones de pesos)

Emisión	Programa	Importe	Fecha de contratación	Fecha de Vencimiento	Tasa
FNCOT 06	Largo Plazo	1,450	01-Jun-06	29-May-08	TIE+0.09
FNCOT 00107	Corto Plazo	500	08-Feb-07	15-Ene-08	7.69

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Créditos Directos de la Banca Comercial

El Instituto realizó disposiciones en las líneas de crédito con la banca comercial por un monto 1,450 millones, los cuales fueron liquidados durante el mismo ejercicio por lo que al cierre del 2007, no se cuenta con disposiciones vigentes. El importe de las líneas de crédito disponibles se presenta a continuación:

LÍNEAS DE CRÉDITO DISPONIBLES CON LA BANCA COMERCIAL

Institución	Importe (mdp)
Banorte	500
Scotiabank	300
Inbursa	200
Interacciones	400
BBVA Bancomer	150
Total	1,550

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Adicionalmente el Instituto cuenta con líneas de crédito autorizadas con 10 grupos financieros que operan bajo el esquema de Cadenas Productivas de NAFIN, el importe de las líneas asciende a 986 millones de pesos, de los cuales no se cuenta con disposiciones vigentes al cierre de diciembre 2007.

4.3.2. Fortalecer el Control Interno a través de la Evaluación y Gestión del Riesgo

Como parte de las acciones realizadas para fortalecer el control interno a través de la evaluación y gestión del riesgo, durante el 2007 se contrató al despacho Everis para que apoyara en la Definición de los Modelos Objetivos para Gestión del Riesgo en el Instituto, el Análisis de la brecha existente entre el Modelo Objetivo y la Situación Actual del Instituto, Desarrollo del Plan de Implantación del Modelo Objetivo, la Elaboración de Manuales de Políticas y Procedimientos para la Unidad de Administración Integral de Riesgos, la Unidad de Riesgo Operativo y de Riesgo Crediticio, el desarrollo de Prototipos para registro y evaluación

de riesgos operativo y crediticio. A la fecha se encuentran concluidos los trabajos del despacho y se continúa con la identificación y elaboración del mapa de riesgos para los procesos del Instituto, por lo que durante el 2008 se continuara con las iniciativas desarrolladas en el Plan de Implantación para el modelo de Gestión del Riesgo en el Instituto.

5. Estructura Administrativa

5.1. Redimensionamiento de la Estructura Orgánica

Durante el ejercicio 2007 se realizó el estudio de reestructura, con el propósito de alinear la estructura a la estrategia institucional y a los retos que establece el Plan Estratégico 2007–2012, a los términos de la Ley del Instituto FONACOT y los requerimientos derivados de la normatividad de la CNBV.

Este proceso se inició con el diagnóstico de la estructura organizacional actual, para así definir la estructura necesaria, que permita dar mayor relevancia en:

- La penetración y cobertura de mercado (apartados A y B) y las metas de crecimiento de más de ocho veces lo logrado en el período anterior (2000-2006).
- Alcanzar los niveles de otorgamiento de crédito y recuperación de cartera, conforme al Plan Estratégico 2007-2012, sobre la base de una plataforma tecnológica de alta eficiencia.
- Cumplir con los requerimientos organizacionales que la CNBV ha señalado para la administración de los recursos y garantizar la cobertura de las obligaciones del Instituto ante autoridades e instituciones financieras.
- Focalizar el área de operaciones para asegurar la optimización de los problemas centrales de otorgamiento y recuperación.
- Incorporación de un área jurídica para fortalecer los procesos legales derivados de la operación del Instituto.
- Orientar el área de Planeación hacia las vertientes de la planeación estratégica y financiera; así como de penetración y desarrollo de mercados y comercialización.

En la sexta sesión ordinaria del Consejo Directivo, celebrada el 3 de octubre de 2007, fue autorizada la reestructura con vigencia a partir del ejercicio 2008; así como las modificaciones al Estatuto Orgánico, el cual se publicará en el Diario Oficial de la Federación en 2008, para proceder a las gestiones ante las secretarías de la Función Pública y de Hacienda y Crédito Público, para el registro del dictamen respectivo.

5.2. Estructura de la Organización

Información actualizada de la estructura básica y no básica

En virtud de que durante el 2007 prevaleció la estructura orgánica anterior, no hubo cambio en esto hasta el cierre del ejercicio.

Relación de Personal de base, confianza, honorarios

Al 31 de diciembre de 2007 se tiene una plantilla registrada con 888 plazas, clasificadas en:

Concepto	Base	Otros	Total
Mandos Medios y Superiores	97	0	97
Operativos Confianza	167	0	167
Operativos Sindicalizados	624	0	624
Total	888	0	888
Honorarios Asimilables		6	6

Fuente: Subdirección General de Administración

Se cuenta con seis empleados eventuales de confianza y 123 eventuales sindicalizados, que realizan las coberturas de incidencias y vacaciones mayores a 15 días, dando cumplimiento a lo establecido en la cláusula 23 y 29 del Contrato Colectivo de Trabajo.

5.2.1. Productividad y Capacitación

Capacitación

El Programa de Capacitación 2007, alineado al Plan Estratégico 2007–2012, se ha enfocado a involucrar al personal con la estrategia de la institución, así como consolidar la formación integral del trabajador mediante el fortalecimiento de conocimientos, el desarrollo de las habilidades y la búsqueda de la actitud comprometida y positiva del factor humano, este programa se aplico a:

- La actualización en procesos, innovación e infraestructura tecnológica.
- Desarrollo de habilidades en el puesto y para el puesto, así como la sensibilización, motivación e identidad institucional.
- La profesionalización, a través de la formación a nivel licenciatura o superior de los colaboradores del Instituto.

Productividad y desempeño

Se actualizó al personal en el Sistema de Gestión de Calidad, a través de un Taller de Acciones de Mejora, este programa se realizó con la finalidad de mantener la certificación, a nivel nacional se impartieron 13 cursos, con 151 participantes y mil 43 horas/hombre.

Programa Institucional

Se capacitó en inducción al Instituto FONACOT a 26 colaboradores de nuevo ingreso en 15 cursos que abarcaron 69.8 horas/hombre.

Se complementó con el área de Planeación el programa para definir indicadores para los ejes rectores del Plan Estratégico con 52 cursos para la Definición y Validación de Indicadores para Solidez Financiera, Crecimiento en el Otorgamiento, Calidad en los Servicios y Responsabilidad Social, Análisis y Definición de Indicadores de Desempeño y de

Macroprocesos. Este programa se impartió a 291 colaboradores y acumuló 665 horas/hombre.

Se reforzó la capacitación al personal de las direcciones regionales, estatales y de plaza con el DVD titulado La ética en los negocios, que significó un total de 390 capacitados y 496.6 horas/hombre.

Capacitación en Informática

Se impartieron once cursos específicos para la Dirección de Tecnología de Información, entre los que destacan Tipping Point, SQL, IDC WebSec 07, ISO/TR 10017, Introducción a las Herramientas del Cosmos y Portal de Cobranza a Multibancos. En ellos participaron 34 colaboradores, con 289 horas/hombre.

Resultados del Programa de Capacitación Específica

En el rubro de Administración, se llevaron a cabo los cursos referentes a Reformas Fiscales 2007, Control Presupuestal y Aplicación de Partidas Presupuestales, Cálculo Anual 2006 del ISR, Nuevo Reglamento de Obras Públicas, Lexmark Tecnologías de Impresión para el Decreto de Austeridad, Administración de la Capacitación, Curso Presencial sobre Organización de Archivos, Taller de Descripción de Puestos, Cómo Pagar a los Gerentes, Taller del Nuevo Reglamento Fiscal de Sueldos y Asimilables. Se acumularon un total de 35 cursos, 158 participantes y mil 154 horas/hombre.

Orientado a las necesidades del personal de la Dirección de Tecnología de Información, se implementó el programa de capacitación en el idioma inglés. Durante el año 2007 se impartieron un total de 15 cursos que fluctuaron entre los niveles preliminar y 12. Se acumuló un total de 109 participantes y un total de dos mil 406 horas/hombre.

Se continuó con el programa de Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones para el área de Recursos Materiales, y se impartieron los cursos Mantenimiento de equipos de aire acondicionado y Mantenimiento de elevadores. En éstos, participaron un total de 14 colaboradores y acumularon un total de mil 540 horas/hombre de capacitación.

Con el propósito de mejorar el servicio de comedor, la encargada del mismo participó en la Conferencia Alimentaria 2007, que se celebró en el mes de junio y tuvo una duración de ocho horas.

Profesionalización

Con el propósito de responder a las necesidades de cada área en cuanto a especializar a los colaboradores en los procesos sustantivos del Instituto y apoyar a la consolidación de las metas; se continuó con el Diplomado en Administración del Crédito, la Cobranza y el Servicio. Dicho programa por segundo año consecutivo, se extendió al interior de la República y se impartió a cuatro grupos de las direcciones regionales Occidente, Pacífico, Noreste y Centro Metropolitano. Se tuvo la participación de 91 colaboradores y se acumularon siete mil 904

horas/hombre de capacitación. Con estos grupos se ha logrado un gran total de 176 colaboradores capacitados en todas las zonas que constituyen las direcciones regionales, lo que significa que se ha capacitado el 35.2 por ciento de la población general en este programa institucional.

Nivel Medio (Secundaria)

Se continuó con la preparación a nivel de secundaria abierta con el apoyo a un colaborador para presentar sus evaluaciones.

Programa de Becas

Se impulsó la formación profesional de los colaboradores del Instituto FONACOT para iniciar o continuar con estudios de carreras técnicas, licenciaturas, maestrías y especialidades; a la fecha se han otorgado 31 becas en diferentes áreas del conocimiento económico administrativo. Se destaca el apoyo a cinco estudiantes de postgrado y a dos seminarios de titulación a nivel licenciatura.

Protección Civil

Se actualizó la plantilla de brigadistas en Oficinas Centrales y las direcciones que forman el Centro Metropolitano, se impartieron cuatro cursos que acumularon un total de 75 participantes y 462 horas/hombre.

Resultados Generales de Capacitación

El Programa de Capacitación Estratégica del Instituto FONACOT, en cifras al 31 de diciembre del 2007, se aprecia en los siguientes cuadros:

AVANCE ANUAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2007

	Programado enero-diciembre 2007	Realizado enero-diciembre 2007	Porcentaje De Avance
Cursos	373	454	121.71
Capacitandos	1,630	1,849	113.43
Horas/Hombre	26,500	27,450.2	103.58

FUENTE: Subdirección General de Administración

INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2007

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL

Módulo o Temática	Cursos Programados	Cursos Realizados	Capacitandos Programados	Capacitandos Reales	Horas/Hombre Acumuladas
Informática	10	5	20	15	123
Administrativo	20	17	120	112	2,337
Módulos Diplomado	8	16	150	315	7,904
Calidad-Productividad	13	13	150	151	1,043
Institucional	100	111	700	746	1,659.9
Idioma	15	15	100	109	2,406
Protección Civil	8	4	150	75	462
Total Anual	175	181	1,390	1,523	15,934.9

FUENTE: Subdirección General de Administración

INFORME DE CURSOS IMPARTIDOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2007
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ESPECÍFICO

Módulo o Temática	Cursos Programados	Cursos Realizados	Capacitandos Programados	Capacitandos Reales	Horas/Hombre Acumuladas
Informática	0	6	0	19	166
Administrativo	8	21	50	61	365
Becas	190	246	190	246	10,984.3
Total Semestral	198	273	240	326	11,515.3

FUENTE: Subdirección General de Administración

5.2.2. Fortalecimiento de las Relaciones Laborales y Mejora en las Prestaciones
Contrato Colectivo

El 25 de enero del 2007 se firmó el convenio con el que se concluyó la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo para el bienio 2007–2009, así como el Tabulador de Sueldos para el ejercicio 2007. Los resultados de la negociación salarial registraron un incremento equivalente al 4 por ciento directo a salario tabular a todas las categorías consignadas en el tabulador del personal operativo sindicalizado y de confianza. Asimismo, hubo adecuaciones al clausulado del Contrato que derivaron en trasladar al salario tabular el 5.9 por ciento de la prestación denominada Incremento a la Productividad que ya se venía otorgando y se modificaron diversas cláusulas (9, 10, 15, 20, 41, 46, 48, 49, 53, 68, 69, 77, 83, 87 y 93), con el fin de darle modernidad y simplicidad al contrato.

El 10 de noviembre del 2007 se llegó a un acuerdo con el Sindicato relativo a la revisión salarial para el ejercicio 2008. Los resultados de esta negociación repuntan un incremento del 4 por ciento directo al salario tabular y aplicable a todas las categorías consignadas en el tabulador del personal operativo sindicalizado y de confianza. Estos incrementos se aplicarán a partir del 1° de enero del 2008.

Mejora en las Prestaciones para los Trabajadores

Se realizó el cambio del tipo de cuenta de nómina de la tradicional al servicio Tu cuenta Nómina de HSBC, al personal operativo de base, con mayores beneficios tales como:

- Seguro permanente contra muerte accidental de 50 por ciento del sueldo por 12 meses sin costo.
- Banca por Internet sin cuota mensual.
- Acceso a crédito de auto con tasas preferenciales.
- Crédito hipotecario con financiamiento del 100 por ciento de la comisión por apertura, incluye seguro de desempleo.
- Anticipo de nómina de hasta seis meses del salario mensual.

De igual manera, se otorgó al personal eventual el beneficio de contar con su tarjeta de nómina, evitando con esto el riesgo de envío de cheques al personal del interior de la República.

Se incrementaron los beneficios en las cuentas de nómina Banorte del personal de estructura, obteniendo con ello mejor manejo de sus transacciones y acceso a créditos a tasas preferenciales, así como mayor número de transacciones en cajeros automáticos sin costo alguno.

Se dotó a los colaboradores de dos nuevos uniformes institucionales. Esta prestación apoya a su economía aunado a que se fortalece la identidad institucional.

Como parte del programa de salud, se les otorga a los colaboradores la tarjeta médica VRIM, con la que obtienen descuentos en clínicas, hospitales y médicos de dicha red. Aunado con esto, anualmente se tiene autorizado el examen médico que cubre los perfiles masculino y femenino, lo que fomenta la cultura de salud en el personal. Todo ello soportado con una serie de pláticas y conferencias sobre diversos puntos en esta materia.

Se efectuaron convenios con Instituciones y casas comerciales que otorgan descuentos en los servicios que ofertan, a la fecha se cuenta con convenios para los siguientes servicios:

- Turísticos y hoteleros.
- Dentales.
- Oftalmológicos.
- Educativos.
- De estudios clínicos y de laboratorio.

Servicio Médico institucional

En el segundo semestre se continuó con el Programa de Atención Preventiva de la Salud, cuyo objetivo ha sido crear la cultura preventiva en los colaboradores del Instituto FONACOT.

Al mes de diciembre se llevaron a cabo una serie de conferencias, con personal especializado en cada una de las materias. El programa ha presentado temas de interés general y de carácter preventivo, como los que se mencionan a continuación:

- Detección de Infección de Vías Urinarias.
- Conferencia de Disfunción eréctil y Diabetes.
- Conferencia respecto al Infarto Agudo al Miocardio, Angina de Pecho, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica y Trastornos.
- Detección de Osteoporosis.

Este programa se ha llevado a cabo con el apoyo de laboratorios médicos, con quienes se han realizado convenios.

5.2.3. Responsabilidad Social

A efecto de fortalecer la filosofía de responsabilidad social, se implementó un programa cuyo objetivo es conducir al Instituto hacia la implantación de las mejores prácticas de Responsabilidad Social Empresarial vinculada con los procesos operativos para con ello

mantener el distintivo. Se formó un grupo de trabajo multidisciplinario cuya tarea principal fue mejorar el nuevo Código de Conducta y realizar la recolección de información para participar en la obtención del distintivo ESR 2008, así como detectar las áreas de oportunidad que existen en el Instituto FONACOT referentes a la responsabilidad social y estructurar proyectos para aprovecharlas.

5.3. Suministro e Infraestructura para la Operación

Situación de los Bienes Muebles e Inmuebles

Muebles

Con la finalidad de fortalecer la imagen y operación institucional en el ámbito regional, se adquirió y distribuyó mobiliario y equipo de oficina. La renovación de los muebles y equipos obsoletos existentes en las oficinas del interior del Instituto, se realizó con base en un programa de control de obsolescencia.

Asimismo, en el 2007 se sustituyó el parque vehicular utilitario del Instituto, con 56 vehículos modelo 2007, mismos que de acuerdo con la normatividad, se asignaron uno a cada una de las oficinas regionales, estatales y de plaza, y a las áreas centrales del Instituto, retirando de la circulación los vehículos 2002 y anteriores para su baja.

La Dirección de Recursos Materiales y Servicios conserva en su guarda y custodia las facturas y los registros de control del parque vehicular, que es utilizado en las actividades de servicios de la operación diaria del Instituto por las oficinas centrales y regionales, el que se integra de 94 vehículos de los siguientes modelos:

Modelo	Oficinas Centrales	Oficinas Regionales
2002	15	7
2003	1	--
2004	1	--
2005	4	--
2006	1	6
2007	32	27
Total	54	40

Fuente: Subdirección General de Administración

Cabe hacer mención que en el segundo semestre se realizaron los procesos de baja y venta (por subasta o licitación) de los vehículos retirados de circulación, conforme con los lineamientos establecidos por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y de la Ley de Bienes Nacionales.

Inmuebles

De conformidad con la norma establecida por el INDAABIN y considerando la ubicación y los espacios existentes para el desarrollo de la operación institucional en el ámbito regional, al mes de diciembre el Instituto tiene registrados inmuebles propios, en arrendamiento y bajo la figura de comodato, como se muestra en los siguientes cuadros.

Inmuebles Propios	
1. México D.F.	Oficinas Generales
2. Acapulco	Casa (dación)
3. México D.F.	Bodega
4. Chihuahua	Dirección Regional Norte
5. Cuernavaca	Dirección Estatal
6. Guadalajara	Dirección Regional Occidente
7. Reynosa	Oficina de Representación
8. Torreón	Dirección de Plaza

Fuente: Subdirección General de Administración

Para el desarrollo de sus actividades operativas, el Instituto tiene celebrados 44 contratos de arrendamiento en inmuebles de las principales zonas y ciudades del país:

Inmuebles en Arrendamiento	
1. Almacén la Raza	Almacén General
2. Naucalpan	Oficina de Representación
3. Portales	Dirección de Plaza
4. Tacubaya	Dirección de Plaza
5. Tlalnepantla	Dirección de Plaza
6. Vallejo	Dirección Regional Metropolitana
7. Zaragoza	Dirección de Plaza
8. Acapulco	Dirección Regional Pacífico
9. Aguascalientes	Dirección Estatal
10. Cancún	Dirección Estatal
11. Celaya	Oficina de Representación
12. Chalco	Oficina de Representación
13. Ciudad Obregón	Oficina de Representación
14. Ciudad Juárez	Oficina de Representación
15. Ciudad Valles	Oficina de Representación
16. Colima	Oficina de Representación
17. Culiacán	Dirección Estatal
18. Durango	Dirección Estatal
19. Hermosillo	Dirección Estatal
20. Iguala	Oficina de Representación
21. Lázaro Cárdenas	Oficina de Representación
22. La Paz	Dirección Estatal
23. León	Dirección Estatal
24. Mazatlán	Dirección de Plaza
25. Manzanillo	Dirección Estatal
26. Mexicali	Dirección Estatal
27. Los Mochis	Oficina de Representación
28. Monclova	Oficina de Representación
29. Monterrey	Dirección Regional Noreste
30. Morelia	Dirección Estatal
31. Nogales	Oficina de Representación
32. Puebla	Dirección Estatal
33. Puerto Vallarta	Oficina de Representación
34. Querétaro	Dirección Estatal
35. Saltillo	Dirección Estatal
36. San Luis Potosí	Dirección Estatal
37. Tampico	Dirección Estatal
38. Tepic	Dirección Estatal
39. Tijuana	Dirección de Plaza
40. Toluca	Dirección Estatal
41. Tuxtla Gutiérrez	Dirección Regional Sureste
42. Uruapan	Oficina de Representación
43. Veracruz	Dirección Estatal
44. Villahermosa	Dirección Estatal

Fuente: Subdirección General de Administración

Asimismo, al finalizar el mes de diciembre de 2007, la institución tenía celebrados 18 contratos con la figura en comodato, con instituciones públicas y Establecimientos Comerciales en las localidades del país.

Inmuebles en Comodato	
1. Campeche	Dirección Estatal
2. Coatzacoalcos	Oficina de Representación
3. C. del Trabajo	Oficina de Representación
4. Córdoba	Oficina de Representación
5. Cozumel	Oficina de Representación
6. Cuautitlan	Oficina de Representación
7. Cuautla	Oficina de Representación
8. Ensenada	Oficina de Representación
9. Fresnillo	Oficina de Representación
10. Irapuato	Oficina de Representación
11. Oaxaca	Dirección Estatal
12. Mérida	Dirección Estatal
13. Pachuca	Dirección Estatal
14. Tacaba	Oficina de Representación
15. Tehuacán	Oficina de Representación
16. Tlaxcala	Dirección Estatal
17. Tuxtpec	Oficina de Representación
18. Zacatecas	Dirección Estatal

Fuente: Subdirección General de Administración

Inventario

En el transcurso del 2007 se realizaron las acciones correspondientes para la actualización del inventario de mobiliario y equipo. Los resultados arrojaron un valor superior a los 165 millones de pesos. Asimismo, se realizaron reclasificaciones entre subcuentas contables para homologar los grupos de bienes registrados en el activo fijo y el inventario, clasificado este último conforme con el Catálogo de Bienes Muebles de la Administración Pública Federal.

Se realizaron trabajos de levantamiento del inventario físico, obteniéndose como resultado la base de datos, resguardos, relaciones de bienes faltantes y sobrantes y actas levantadas en cada área del Instituto. El inventario actualizado arrojó una existencia de 18 mil 671 bienes y existen diferencias menores en cuanto al costo de los bienes, mismas que representan el 0.95 por ciento del valor total del inventario.

Situación jurídica de la tenencia de los bienes muebles e inmuebles

En el año 2007 se cumplió con los pagos de impuestos y derechos públicos que demanda el parque vehicular, incluyendo los servicios de mantenimiento preventivo.

Asimismo, fueron realizados los pagos correspondientes a impuestos por el uso del suelo de los inmuebles propios, los servicios de agua y luz eléctrica, y con oportunidad se han cubierto las rentas de los locales en arrendamiento en los que están ubicadas y operan las oficinas del Instituto, por lo que al finalizar el mes de diciembre no existen adeudos o compromisos pendientes por solventar. Cabe hacer mención que las pólizas de seguros que se tienen contratadas con empresas aseguradoras protegen el mobiliario y equipo, así como los inmuebles patrimonio del Instituto.

Clasificación y resguardo de archivos físicos y electrónicos

En cumplimiento con la normatividad de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y a los lineamientos establecidos por el Archivo General de la Nación, a diciembre de 2007 la institución cuenta con un sistema de archivos electrónicos clasificados en carpetas, estando respaldados en el equipo de computación (servidor) principal del Instituto.

5.4. Programa Anual de Adquisiciones

Con apego a los lineamientos establecidos el Instituto FONACOT participó en el Comité de Austeridad y Consolidación de la STPS, derivándose las adquisiciones consolidadas de papelería y del parque vehicular. Asimismo, considerando las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto emitidas por Gobierno Federal para el 2007, el Instituto implementó y cumplió su programa anual de adquisiciones de bienes y servicios, necesarios para su operación.

PROGRAMA ANUAL DE ADQUISICIONES

Partida Presupuestal	Concepto
2100	Materiales y útiles de administración y de enseñanza.
2200	Productos Alimenticios.
2300	Herramientas, refacciones y accesorios.
2400	Materiales y artículos de construcción.
2500	Materias primas de producción, productos químicos, farmacéuticos y de laboratorio.
2600	Combustibles, lubricantes y aditivos.
2700	Vestuario, blancos, prendas de protección personal y artículos deportivos.
3100	Servicios básicos.
3200	Servicios de arrendamiento.
3300	Asesorías, consultorías, servicios informáticos, estudios e investigaciones y otros servicios.
3400	Servicios comercial, bancario, financiero, subcontratación de servicios con terceros y gastos inherentes.
3500	Servicios de mantenimiento y conservación.
3600	Servicios de impresión, grabado, publicación, difusión e información.
3700	Servicios de comunicación social y publicidad.
3800	Servicios oficiales.
5100	Mobiliario y equipo de administración.
5200	Maquinaria y equipo agropecuario, industrial, de comunicaciones y de uso informático.
5300	Vehículos y equipo de transporte.
5900	Otros bienes muebles e inmuebles.

Fuente: Subdirección General de Administración

Con fundamento en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y de su Reglamento, en que se menciona que “Los ejecutores del gasto podrán celebrar contratos plurianuales de obras públicas, adquisiciones y arrendamientos o servicios durante el ejercicio fiscal siempre que:

- Justifique que su celebración representa ventajas económicas o que sus términos o condiciones son más favorables.
- Justifiquen el plazo de contratación y que el mismo no afectará negativamente la competencia económica en el sector de que se trate.
- Identifique el gasto corriente o de inversión correspondiente.

- Desglosen el gasto a precios del año, tanto para el ejercicio fiscal correspondiente como para los subsecuentes.

Cumpliendo con lo establecido, el Instituto FONACOT realizó en el último trimestre de 2007, los trámites correspondientes ante la SHCP para obtener la autorización de celebrar contratos plurianuales de los servicios relacionados con su operación, destacando los siguientes:

- Servicio de suministro, soporte, administración y operación de la infraestructura del Sistema de Crédito (CREDERE), así como los servicios para el desarrollo y mantenimiento.
- Sistema de Seguridad.
- Escritorio de Servicio.
- Sistema integral de administración y finanzas (SIAF).

Programa Anual de Disposición Final

En el primer semestre de 2007, se autorizó y se presentó el Programa Anual de Baja de Bienes en Desuso al H. Consejo Directivo del Instituto y a las dependencias rectoras.

Asimismo, los procesos derivados de las licitaciones públicas para la enajenación de los bienes se realizaron en el último trimestre del año, derivando ingresos por 736,402.33 pesos, cumpliendo con las actividades programadas. A continuación se detallan los bienes:

Tipo de Bien	
1.	Mobiliario y Equipo de Oficina Obsoleto (Oficinas Centrales)
2.	Equipo de Cómputo Obsoleto (Oficinas Centrales)
3.	Celulares y Radios de Comunicación (Oficinas Centrales)
4.	Vehículos (Oficinas Centrales y Regionales)
5.	Material de Mantenimiento (Oficinas Centrales)
6.	Papel Revoltura (Oficinas Centrales)
7.	Equipo de Cómputo Obsoleto (Oficinas Regionales)
8.	Desecho Ferroso (Oficinas Regionales)

Fuente: Subdirección General de Administración

5.5. Sistema Integral de Seguridad

Con la finalidad de ofrecer seguridad, protección y bienestar a la plantilla laboral, así como a las personas que visitan las instalaciones del Instituto, al término del 2007 se mantiene en el edificio central un sistema de cámaras con circuito cerrado, grabación y sala de monitoreo, cuyo programa de instalación para las oficinas del interior quedará concluido dentro del primer semestre del 2008.

Asimismo, fueron renovados los servicios de seguridad y vigilancia, que atienden con personal calificado las oficinas centrales y metropolitanas, teniendo bajo su responsabilidad el control de acceso de personas que ingresan a los inmuebles del Instituto.

5.6. Estandarización de Sucursales

En estricto apego a las medidas de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria establecidas por el Gobierno Federal para el 2007, en este período el Instituto continuó con el programa de estandarización de su imagen institucional, mediante la remodelación y adecuación de las oficinas en el ámbito regional. En este sentido, se realizaron trabajos de obra, pintura en interiores y exteriores, materiales y eléctricos en las oficinas de Chalco, Congreso del Trabajo, Guadalajara, La Paz, Manzanillo, Tuxtla Gutiérrez, Vallejo y Zacatecas, conforme con el Programa de Obras autorizado para el 2007.

PROGRAMA DE OBRA PÚBLICA 2007

Partida Presupuestal	Servicios
3504	Mantenimiento y conservación de inmuebles.
6107	Servicios sobre Obra Pública.
6108	Mantenimiento, rehabilitación y remozamiento de inmuebles.

Fuente: Subdirección General de Administración

Al amparo del Programa de Obra Pública y considerando las necesidades de la operación institucional, se realizaron las adecuaciones estructurales en oficinas del edificio central, Chalco, Querétaro, Vallejo, Veracruz y Zaragoza. Asimismo, se realizó el proyecto de levantamiento de necesidades eléctricas para las oficinas regionales, estatales y de plaza.

Cabe mencionar que las adecuaciones realizadas en el primer piso de la oficina del Instituto en Vallejo, permitirá en el 2008 fortalecer acciones para la recuperación de la cartera del Instituto.

5.7. Reposicionamiento de la Imagen Institucional

De acuerdo con el Plan Estratégico del Instituto FONACOT 2007-2012, la Estrategia de Comunicación Social para el cuarto trimestre de 2007 se enfocó a posicionarlo como una institución financiera sólida, socialmente responsable y con calidad en los servicios financieros que presta a todos los trabajadores que perciben desde un salario mínimo.

Dentro de esa estrategia, los medios de comunicación complementarios (virtuales en partidos de futbol, programas de televisión de una hora) y los conceptos del nuevo manual de imagen de la presente Administración Pública Federal, han ayudado a posicionarnos como una institución amable, confiable y segura.

Por otra parte, se colocó un enlace provisional en la Intranet para que la revista *Fonoticias* sea leída en formato PDF. Adicionalmente, se encuentra en proceso la implementación de un sitio específico para su publicación por lo que se está trabajando en la página del Internet, con el objeto de que pueda ser leída por los colaboradores del Instituto, Distribuidores, Centros de Trabajo y Trabajadores Afiliados.

Material Publicitario

Se envió material publicitario impreso a todas las direcciones regionales y estatales a fin de promover las dos versiones de la campaña anual “Beneficios del Crédito FONACOT”, para lo cual se imprimieron 29 mil carteles y 368 mil volantes. Asimismo, se apoyaron con este tipo de material dos campañas internas, con 29 mil carteles y 368 mil volantes.

De acuerdo con la Estrategia de Mercadotecnia y el Plan de Promoción y Publicidad 2007, hasta el cuarto trimestre del año se realizaron las siguientes versiones publicitarias de campañas, a través de medios masivos de información y en materiales impresos:

Externas:

- Autoconstrucción.
- Esparcimiento y Cultura.
- Servicios Educativos.
- Empresas Familiares.
- Automóviles.
- Navidad y Reyes.

Internas:

- Comparativo de pagos fijos vs. competidores.
- Tarjeta FONACOT.



Prensa

En prensa escrita se contrataron espacios en los periódicos de mayor circulación, para promover el crédito FONACOT entre los trabajadores que perciben desde un salario mínimo y lograr una mayor penetración en aquellos que perciben ingresos mayores, para lo cual se utilizaron los siguientes diarios: El Universal, El Financiero, La Prensa, Diario de México, La Jornada, Reforma y Metro, con un costo total de alrededor de 5,750,000 pesos.

Con motivo de los daños causados por las inundaciones en el estado de Tabasco, se realizó un mensaje específico extraordinario, para informar a la población del lugar sobre los beneficios que estaba otorgando el Instituto FONACOT. Con ese fin, se contrataron inserciones en los periódicos El Universal, Reforma, Tabasco Hoy y Novedades de Tabasco, con un gasto total de 350,000 pesos aproximadamente.

Televisión

En cuanto a televisión, se publicitó el Instituto a través del programa de una hora *Lo que Callamos las Mujeres*, en TV Azteca, mediante la narración de una historia de la vida diaria en la cual los trabajadores protagonistas dan solución a sus necesidades mediante el crédito FONACOT, lo que sirve para que los televidentes conozcan qué productos o servicios pueden adquirir con el crédito FONACOT. La inversión en este rubro ascendió a más de 2,000,000 de pesos.

Se utilizó también un medio de gran penetración que es la denominada publicidad virtual en la transmisión de los juegos de futbol de liguilla, temporada regular y Copa América, cuyo precio ascendió a cerca de 1,150,000 pesos.

Finalmente, se efectuó la promoción del crédito FONACOT en cortinillas que se incluían dentro de la telenovela del canal 2 de Televisa, *Juan Querendón*, con un costo total aproximado a 1,250,000 pesos.

Revistas

Otro instrumento de gran importancia e impacto utilizado en el 2007 fue la inserción de anuncios relativos a las campañas realizadas. Hasta el tercer trimestre de 2007, se utilizaron las revistas TV Notas, Vanidades, Mujer Ejecutiva, Mundo Ejecutivo, Líderes Trabajadores e Industria. El monto de lo ejercido en este rubro ascendió a alrededor de 1,950,000 pesos.

Medios Complementarios

Acorde a los objetivos comunicacionales, se reforzó la publicidad en marquesinas de Buzones *Express* del Servicio Postal, dovelas del Sistema de Transporte Colectivo Metro y tarjetas de teléfono Ladatel. Lo ejercido en estos medios fue de aproximadamente 5,600,000 pesos.

Cabe señalar que al final del cuarto trimestre del año, se realizó el 100 por ciento de lo planeado en la Estrategia de Mercadotecnia y el Plan de Promoción y Publicidad 2007.

Asimismo, durante el presente año se elaboraron boletines, se llevaron a cabo conferencias de prensa y se contactaron entrevistas para el Director General con diferentes medios de comunicación.

Acciones Adicionales de Comunicación Social

De acuerdo al Plan Estratégico 2007-2012 del Instituto, la comunicación interna ha sido de gran importancia para el personal:

- La coorganización del evento del Día de las Madres.
- La organización de la colecta de la Cruz Roja 2007.
- La organización de la fiesta del Día del Niño y del Concurso Infantil de Manualidades.
- La elaboración de la revista *Fonoticias* impresa, otra publicada en intranet y la planeación de la revista que se publicará en la página *web*.
- Apoyo a las acciones realizadas en ayuda a los afectados por las inundaciones en Tabasco.
- La organización del concurso de ofrendas de muertos en el edificio central.
- La organización del concurso de nacimientos y árboles de Navidad.
- La coorganización de la posada anual y rifa para los trabajadores de oficinas centrales.
- La coorganización de la tradicional Rosca de Reyes.

6. Innovación Tecnológica

6.1. Nuevo Sistema de Crédito

Principales Acciones de Mantenimientos Funcionales

Se desarrollaron funcionalidades con las que, mediante accesos vía *web*, los usuarios del crédito FONACOT (trabajadores y distribuidores) pueden tener acceso a información para su análisis, que anteriormente sólo era posible consultarla directamente en el CREDERE.

En cuanto a la consulta de un estado de cuenta consolidado para Establecimientos Comerciales, este desarrollo permite conocer información consolidada de los créditos vigentes que tuvieron su inicio en el sistema SICREF y fueron migrados al CREDERE.

Se puso a disponibilidad de los Centros de Trabajo la publicación en el portal FONACOT, de una cédula de cobro agrupada por trabajador, lo que permite a los Centros de Trabajo la celeridad en el análisis de las cédulas para su respectivo pago.

6.2. Modernización Tecnológica

Situación de los Recursos Tecnológicos, Sistemas de Cómputo, Software, Licencias, Patentes, Internet e Intranet

Dentro del marco del decreto de Austeridad para la Administración Pública Federal se han integrado dentro de los servicios (ya contratados en años anteriores) los rubros principales de licenciamiento e inversión, así como la renovación y actualización de la infraestructura relacionada con los servicios respectivos, señalando que a diferencia de ocasiones anteriores, estos contratos tendrán formatos plurianuales, bajo esquemas de máximos y mínimos, con la finalidad de aprovechar economías a escala y ganar flexibilidad para necesidades futuras aún no previstas. Algunos de los contratos previstos bajo esta modalidad son:

Servicio de Mantenimiento y suministro de Equipo de Cómputo, Impresión y Periféricos

Por medio de este servicio se dispondrá de la plataforma de equipo personal para operar los sistemas sustantivos y de apoyo del Instituto en todas las oficinas.

Servicio de administración de sistemas institucionales y servicios informáticos

A través de este servicio se operan los sistemas de apoyo y los servicios de red, considerando la infraestructura base utilizada para tales objetos, incluyendo los elementos de software como sistema operativo, aplicativos y bases de datos.

Operación de un Escritorio de Servicio

Permite registrar y dar seguimiento a los incidentes y requerimientos relacionados con los servicios que ofrece tanto la Dirección de Tecnología de Información como la Dirección de Recursos Materiales y Servicios.

Acceso a Internet

Se refiere a los servicios de conectividad a Internet utilizando enlaces dedicados y accesos móviles vía *Dial Up* y conexiones de banda ancha.

Servicio de mantenimiento y asesoría a programas del sistema de crédito Topaz

Consiste en los servicios de consultoría relacionados con el rubro principal, denominado “core bancario Topaz” del sistema CREDERE. Actualmente se encuentra en proceso de contratación la compra del código fuente del sistema.

Suministro, Soporte, Administración y Operación de la Infraestructura del Sistema de Crédito y el Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones

Considera la administración, operación, soporte y mantenimiento de los programas, equipos y servicios de comunicaciones que sostienen las operaciones de CREDERE en su centro de datos principal y en un centro de datos alterno. Actualmente se encuentra en proceso la licitación pública nacional 14100001-018-07, con vigencia del 1 de febrero de 2008 y hasta el 31 de enero de 2013.

Servicios de VPN MPLS

Se refiere a los servicios de conectividad entre Oficinas Centrales y oficinas remotas del Instituto. Con fecha 10 de julio de 2007, se otorgó el dictamen de fallo de la licitación pública nacional número 00014001-011-07 para la contratación del servicio de la red nacional de telecomunicaciones de voz y datos (red VPN) para la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, sus organismos sectorizados y el Instituto FONACOT. Con el fallo emitido, se asegura la disponibilidad de los servicios integrados de telecomunicaciones para cada una de las oficinas del Instituto ubicadas en el territorio nacional, para el período de noviembre del 2007 a diciembre del 2012.

Servicio Integral de Administración y Finanzas

Sistema que integra las funciones administrativas y financieras de presupuesto, contabilidad, tesorería, administración de adquisiciones, inventarios, ingresos, factor humano y de consultas ejecutivas. Con fecha 26 de noviembre de 2007 se dio el fallo, con una vigencia de tres años que van del 5 de diciembre de 2007 al 31 de mayo de 2010, mediante la licitación pública nacional 14100001-11-07, formalizando los servicios respectivos en el contrato número ISD-2007-129.

6.3. Implantación de las Mejores Prácticas Internacionales para la Seguridad de la Información

Dentro de los contratos de servicios integrados, se señala de manera más puntual la operación de los mismos conforme con mejores prácticas internacionales, dando una guía más precisa sobre el modelo que se está adoptando en la Dirección de Tecnología de Información.

6.4. Optimización de Sistemas

Optimización de Procesos CREDERE.

Con el crecimiento en el volumen de operaciones y la puesta en marcha de nuevos procesos nocturnos, se ha iniciado un proyecto que pretende optimizar el consumo de recursos y reducir los tiempos de respuesta de los procesos por lotes que se ejecutan por las noches en el CREDERE.

Mejoramiento del desempeño de la red.

Con la finalidad de mejorar el desempeño de aplicaciones críticas en la red y el aprovechamiento de los elementos de comunicaciones, se concluyó la fase del proyecto consistente en la instalación de optimizadores de ancho de banda en las oficinas del Instituto con conexión de VPN MPLS. Estos optimizadores actualmente están recopilando información sobre el tipo de aplicaciones y volumen de operación que hay sobre la red, para posteriormente establecer reglas que prioricen la atención a aplicaciones críticas como el CREDERE y la telefonía. Adicionalmente y como complemento de los optimizadores de ancho de banda, se ha iniciado la fase de definición de clases de servicio dentro de la VPN MPLS del Instituto FONACOT, con la finalidad de priorizar el tráfico para las aplicaciones sustantivas del Instituto en todo su trayecto.

Disponibilidad de servicios y trámites electrónicos

Como parte del proyecto de e-FONACOT, se han liberado nuevas funcionalidades para el portal de servicios, entre las que destacan la afiliación en línea para Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo. Actualmente se encuentran en etapa de desarrollo y pruebas nuevas funcionalidades para brindar servicios a trabajadores, Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo.

Se desarrollaron funcionalidades que, mediante accesos vía *web*, los diferentes usuarios del crédito FONACOT, tanto trabajadores, Centros de Trabajo y Distribuidores, pueden tener acceso a información de consulta, información que anteriormente sólo era posible consultarla directamente en CREDERE.

Consulta de un Estado de Cuenta Consolidado para Establecimientos Comerciales

Este desarrollo permite conocer información consolidada de los créditos vigentes que tuvieron su inicio en el sistema SICREF y que fueron migrados a CREDERE, generando un estado consolidado.

Se desarrolló una aplicación *web* que, mediante el acceso a CREDERE, permite a las empresas de mensajería encargadas de la distribución de tarjetas FONACOT actualizar el estatus de entrega o rechazo desde cualquier punto de la República. Esta aplicación también cuenta con opciones de consulta para cada sucursal FONACOT cuando requieran conocer

Se puso a disponibilidad de los Centros de Trabajo mediante el portal FONACOT, una cédula de cobro agrupada por trabajador, lo que permite a los Centros de Trabajo la celeridad para el análisis de sus cédulas para su pago.

7. Efectividad Institucional

Como parte del compromiso con la mejora continua, el Instituto FONACOT mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad; cuyos resultados en el año 2007, se detallan a continuación:

7.1. Sistema de Gestión de la Calidad

7.1.1. Hallazgos Detectados en las Auditorías de Calidad

Auditorías Internas

Con el fin de validar que el SGC se mantiene de manera eficaz y es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, en el mes de mayo se realizaron auditorías internas de calidad en 28 oficinas (*ver anexo No. 11.12*); identificándose las siguientes áreas de oportunidad:

- Reforzar conceptos básicos de calidad, política de calidad, objetivos de calidad; identificar manuales, procedimientos, políticas y registros de calidad en la intranet.
- Validar la ejecución de las actividades de acuerdo con lo definido en los manuales, procedimientos y políticas vigentes.
- Requisitar adecuadamente los registros de calidad.
- Efectuar la revisión de la dirección al SGC.
- Implementar y documentar acciones correctivas y preventivas.
- Identificar y atender los servicios no conformes.
- Identificar el equipo destinado para consultas de información (IFAI).
- Analizar la información relativa a la satisfacción del cliente y al desempeño de proveedores.

Resultados de Auditorías Externas

En el mes de junio la empresa International Certification of Quality Systems S.C. efectuó la auditoría de vigilancia 01 en una muestra de 10 oficinas; en su informe de resultados se registraron cero no conformidades y dos oportunidades de mejora a nivel nacional, lo que demuestra el compromiso de todos los colaboradores del Instituto FONACOT con el SGC.

7.1.2. Acciones Correctivas y Preventivas

Durante este periodo en el Instituto FONACOT se implementaron y documentaron 569 acciones correctivas, de las cuales 492 han sido concluidas y 77 están en proceso. Asimismo, se documentaron 174 acciones preventivas, concluyéndose 156 y 18 se mantienen en proceso. Por otra parte se atendieron 244 servicios no conformes, quedando resueltos 213 y 31 en proceso.

7.1.3. Manuales y Procedimientos

Con parte de la mejora continua en los manuales y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad; se mencionan a continuación las actualizaciones que se tuvieron en el año 2007:

- Manual para la Cobranza y Recuperación de la Cartera Morosa y Convenida.
- Manual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- Reglas de Negocio para la Recuperación de la Cartera y Anexos.
- Políticas para el Otorgamiento y Recuperación, Castigos y Quebrantos del Crédito FONACOT.
- Reglas Generales de Operación.
- Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Así como los siguientes manuales de integración de comités:

- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles del Instituto FONACOT.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Obras Públicas.

Se efectuaron mejoras a los registros de calidad y se crearon formatos nuevos, mismos que fueron actualizados y publicados en Intranet para facilitar al usuario su aplicación de forma estandarizada.

7.1.4. Implementación de Herramientas Tecnológicas para Administrar las Acciones de Mejora

Con el propósito de consolidar y administrar la información de las acciones de mejora establecidas en el SGC, se continuó con el desarrollo de una herramienta tecnológica para el registro y monitoreo eficaz de las acciones implantadas en el Instituto FONACOT. En este periodo se realizaron pruebas para evaluar la funcionalidad de la herramienta y a la fecha el proyecto se encuentra en la etapa de ajustes finales.

Adicionalmente, en el Taller de Facilitadores para el Sistema de Gestión para las Acciones de Mejora, se mostró la funcionalidad de la herramienta a personal de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, así como de Oficinas Centrales; en los meses de abril, mayo, junio y octubre.

7.1.5. Reingeniería de Procesos

Con el fin de alcanzar las metas para este sexenio, en el Instituto FONACOT se identifica la necesidad de evolucionar hacia una estructura organizacional que pueda lograr eficazmente dicha meta.

El objetivo primordial es eficientar la operación del Instituto a través de un rediseño de su Estructura Organizacional, así como de sus procesos para garantizar el cumplimiento de su Misión y Visión.

Para lograr el resultado, es necesario realizar un diagnóstico de los procesos actuales del Instituto para alinear los sistemas y realizar una adecuación organizacional que permita alcanzar una visión general de estructura acorde a sus procesos centrada en la visión y la misión, así como en los requerimientos del cliente, con el objeto de optimizar el otorgamiento.

Esta nueva estructura permitirá disminuir la problemática en procesos esenciales como: la recuperación, promoción y generación de nuevos productos.

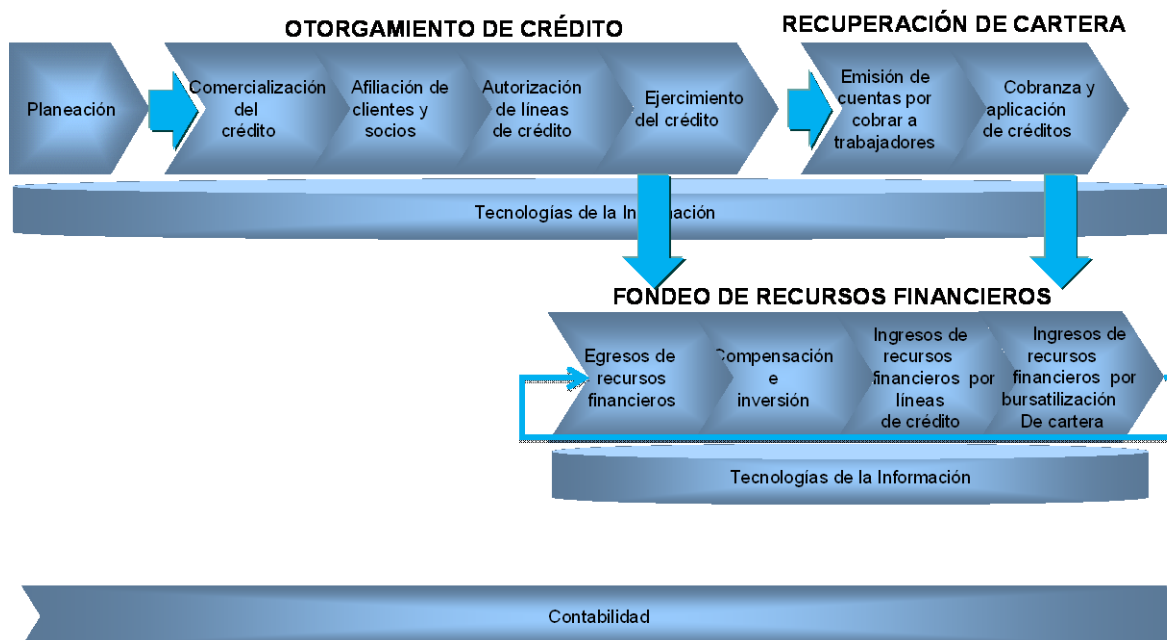
Durante el mes de Junio se iniciaron talleres para la Definición de Procesos, Estrategias de Tecnología de Información y su alineación con la Estructura Organizacional, previa revisión del proyecto del Plan Estratégico 2007-2012 y enfocar la visión de reingeniería de procesos al logro de los objetivos estratégicos y programas del Instituto y conducir a los participantes de los talleres a la definición de indicadores y mapas de procesos orientados al cumplimiento de estos compromisos.

Con el fin de medir el impacto de las estrategias del Instituto se realizaron sesiones de capacitación con las áreas del Instituto para identificar indicadores internos con base en la metodología de la Matriz de Marco Lógico solicitada por la Secretaría de la Función Pública, e integrar de forma conjunta los requeridos por otras instancias (SHCP, STPS y SFP); éstos permitirán evaluar el desempeño de los programas de la institución y facilitar la toma de decisiones.

Para la identificación de estos indicadores se utilizaron mapas mentales para validar las relaciones de los programas con los objetivos estratégicos, asegurando con ello su alineación, integrando dichos indicadores.

En la etapa siguiente, se iniciaron los talleres para la definición y análisis de macroprocesos y procesos sustantivos. En estas sesiones, a través de esquemas causa - efecto y diagramas de flujo se identificaron los insumos, actividades principales, productos, niveles de satisfacción, requerimientos de los clientes, relaciones con otros procesos, así como oportunidades de mejora. Como resultado, se obtuvieron los mapas de los procesos para su alineación con la nueva estructura organizacional.

Proceso esencial



A través de los talleres en el mes de diciembre, se documentaron los siguientes manuales:

1. Manual de Planeación Estratégica.
2. Manual de Comercialización del Crédito FONACOT.
3. Manual para la Afiliación de Establecimientos Comerciales, Centros de Trabajo y Trabajadores.
4. Manual para la Disposición y Ejercicio del Crédito FONACOT.
5. Manual para la Administración de la Tarjeta FONACOT
6. Manual para la Cobranza y Recuperación del Crédito FONACOT.
7. Manual Financiero.
8. Manual de Asuntos Jurídicos.

Los manuales anteriores fueron turnados a las áreas responsables de los mismos para su validación y serán publicados una vez que la nueva estructura organizacional se autorice.

8. Oportunidades del Mercado

Para dar cumplimiento al Plan Estratégico 2007-2012, durante el 2007 se inició la estrategia de publicidad con recursos del presupuesto asignado a comunicación social y mediante la realización de publicidad por cuenta y orden de los Distribuidores afiliados al Instituto, donde a éstos se les retienen 25 puntos base de la comisión cobrada por venta para lanzar campañas mercadológicas con mayor impacto en el mercado objetivo.

Con base en lo anterior, se llevó a cabo un estudio para conocer la percepción de los tres tipos de clientes (trabajadores, Establecimientos Comerciales y Centros de Trabajo), cuya información sirvió para realizar la selección de una agencia de publicidad que desarrolle los conceptos creativos de las campañas de promoción y publicidad para el 2008.

También se realizaron diversos estudios y mediciones para conocer el nivel de satisfacción que los clientes tienen del servicio que otorga el Instituto FONACOT, y el impacto que tuvo la campaña “Beneficios del Crédito FONACOT”, en sus seis versiones.

Adicionalmente, se proporcionó información para la oportuna toma de decisiones, referente al análisis de los programas institucionales, seguimiento y actualización del informe “La mejor opción de compra” y del mercado potencial de trabajadores.

Se inició la operación del Centro de Atención Telefónica (CAT) con el nuevo proveedor, a través de un contrato multianual por tres años.

Por otro lado, se modificó la información que se presenta en Intranet por parte de la Dirección de Desarrollo de Mercados, la cual permite mantener informados a todos los colaboradores del Instituto sobre los resultados de las encuestas realizadas, impactos de campañas de publicidad y se proporciona información de utilidad para invitar a Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales a afiliarse al sistema de crédito FONACOT.

8.1. Publicidad por Cuenta y Orden de los Distribuidores Afiliados

Como parte de la estrategia de publicidad efectuada con el apoyo de los Distribuidores afiliados, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

8.1.1. Estudio de Posicionamiento de la Marca FONACOT

El objetivo de este estudio fue contar con la información necesaria referente a trabajadores, Distribuidores y Centros de Trabajo, que permitió conocer el posicionamiento del Instituto en el mercado, para posteriormente desarrollar una estrategia de promoción y publicidad encaminada a incrementar el otorgamiento de créditos y la afiliación.

Este estudio fue realizado por AC Nielsen, durante abril y mayo en dos etapas, análisis cualitativo y cuantitativo, para lo cual se realizaron entrevistas a Distribuidores, Centros de Trabajo y trabajadores, afiliados y no afiliados al Instituto FONACOT.

Análisis Cualitativo
15 entrevistas de profundidad a Distribuidores
15 entrevistas de profundidad a Centros de Trabajo
10 Sesiones de Grupo a Trabajadores (8 a 10 participantes)

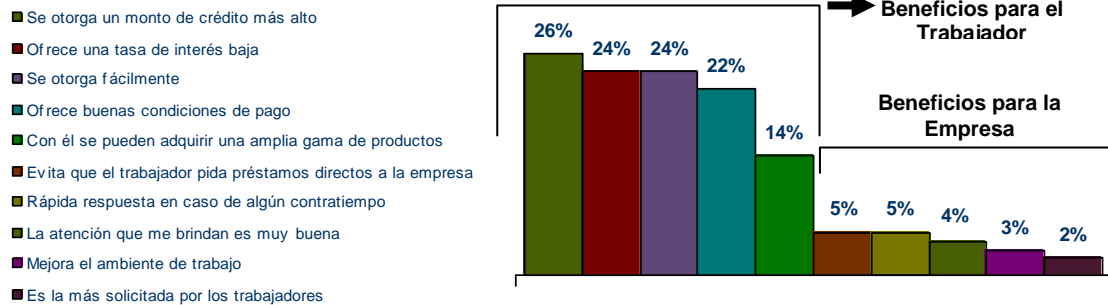
Análisis Cuantitativo
806 entrevistas vía telefónica a Distribuidores
806 entrevistas vía telefónica a Centros de Trabajo
1,611 entrevistas vía telefónica a Trabajadores

Las entrevistas fueron aplicadas en las ciudades de Cancún, Distrito Federal, Guadalajara, Hermosillo, León, Monterrey, Tijuana y Veracruz.

Centros de Trabajo

- El 77 por ciento de los Centros de Trabajo afiliados prefieren que sus trabajadores soliciten el crédito FONACOT sobre otras prestaciones, por los beneficios que ofrece (monto de crédito más alto, tasa de interés baja, se otorga fácilmente, buenas condiciones de pago y se pueden adquirir variedad de artículos).

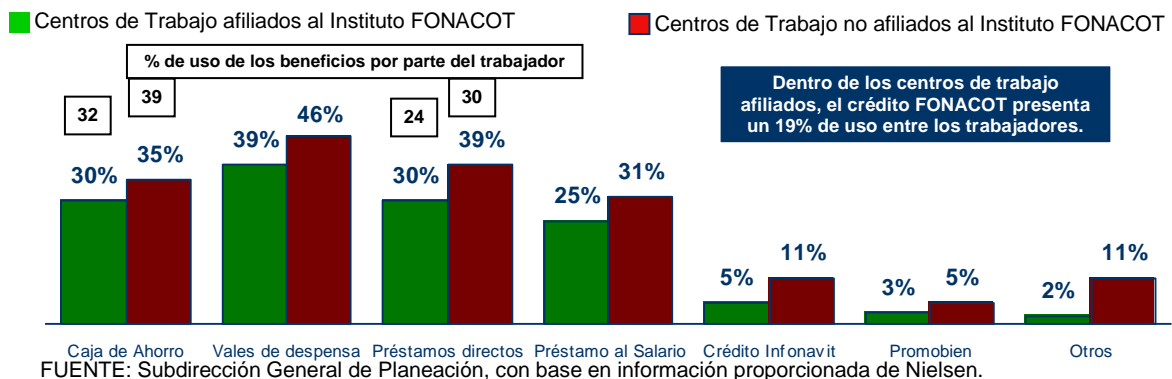
RAZONES POR LAS QUE LAS EMPRESAS SE AFILIAN AL INSTITUTO FONACOT



FUENTE: Subdirección General de Planeación, con base en información proporcionada de Nielsen

- Consideran que el crédito FONACOT contribuye a mejorar el ambiente laboral, ya que la empresa ofrece beneficios a sus trabajadores y además consideran que el trámite es sencillo.
- Perciben una mejora en el proceso de afiliación y en la facilidad para tramitar el crédito FONACOT por parte de sus trabajadores.
- Tienden a aumentar el número de beneficios que ofrecen a sus trabajadores cuando están afiliados al Instituto FONACOT. De igual forma, cuando los trabajadores tienen acceso a éste, disminuyen la solicitud de préstamos a la caja de ahorro, directos de la empresa y al salario.

USO DE LOS DISTINTOS TIPOS DE CRÉDITOS POR EL TRABAJADOR

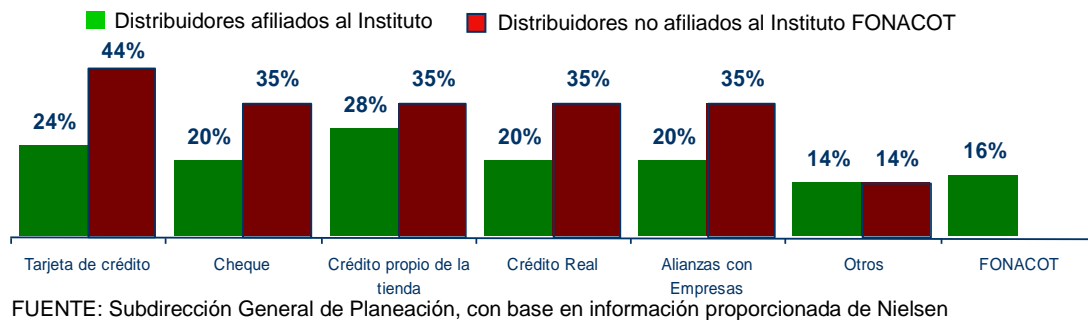


Los Centros de Trabajo no afiliados, por desconocimiento de los beneficios que ofrece el crédito FONACOT, prefieren que el empleado solicite préstamos directos a la empresa y a la caja de ahorro.

Distribuidores

- Perciben una mejora en cuanto al crecimiento en ventas y a la imagen que le da a su negocio el estar afiliados al Instituto FONACOT, pero denotan áreas de oportunidad con respecto a la atención de quejas y solución de problemas.
- Al momento de aceptar el crédito FONACOT, mencionan que se disminuye el uso de otras formas de pago proporcionalmente, sobre todo con tarjeta de crédito.

USO DE LAS DISTINTAS FORMAS DE PAGO POR EL TRABAJADOR



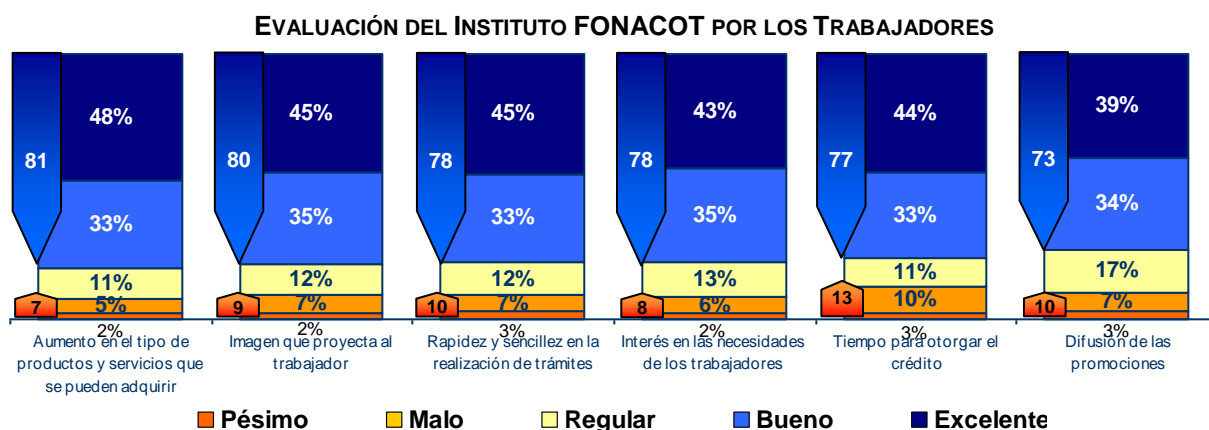
- El 81 por ciento realiza difusión del crédito básicamente a través de material promocional proporcionado por el Instituto, al cual consideran como suficiente y que contiene la información necesaria para el trabajador.
- En su mayoría, consideran que el tiempo para realizar los trámites es aceptable, debido a que la documentación solicitada es fácil de obtener.
- Las principales razones para tomar la decisión a afiliarse fueron la generación de mayores ventas y utilidades; así como incrementar su mercado potencial.

En ambos segmentos

- Se observa que en los últimos cinco años se ha incrementado en más del 50 por ciento el número de afiliaciones de Centros de Trabajo y Distribuidores al Instituto.
- Por falta de conocimiento, el 65 por ciento de los no afiliados consideran que tienen suficientes prestaciones sin el crédito FONACOT y los trámites son complicados. El resto de los no afiliados, sí consideran una opción adicional, pero no lo han hecho por falta de información y desconocimiento de las fuentes donde encontrarla.

Trabajadores

- El 67 por ciento se enteraron del crédito FONACOT por medio de su empresa, que se los informó de manera verbal o a través de un compañero de trabajo.
- Los principales motivos para solicitarlo fueron: trámite sencillo, pago a través de nómina y tasa de interés baja.
- En su mayoría, consideran que el tiempo para realizar los trámites de solicitud es aceptable, debido a que la documentación solicitada es fácil de obtener.
- En promedio, el crédito FONACOT ha sido utilizado tres veces por usuario y existe mayor recordación y conocimiento de los programas con los que cuenta el Instituto.
- Más del 70 por ciento de los entrevistados desconocen la tasa de interés que pagan sobre los distintos tipos de crédito.
- Al evaluar al Instituto FONACOT, consideran que los principales conceptos que han aumentado o mejorado son tipo de productos y servicios que se pueden adquirir, la imagen que proyecta al trabajador y la rapidez y sencillez en el trámite.

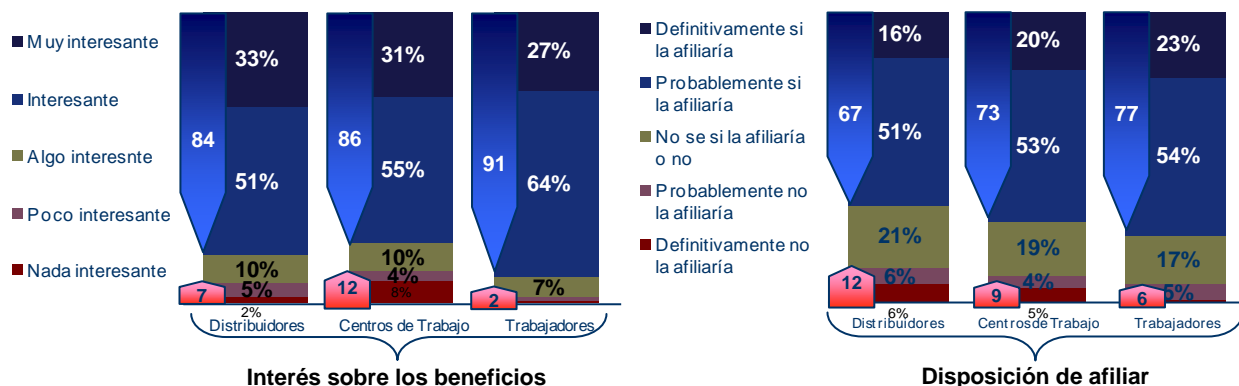


FUENTE: Subdirección General de Planeación, con base en información proporcionada por Nielsen

Es de importancia resaltar que al dar a conocer las características y beneficios que ofrece el crédito, a la totalidad de no afiliados entrevistados, se despertó un interés, tanto en Distribuidores como en Centros de Trabajo, y pudimos observar una disposición a la afiliación

de más del 65 por ciento. En los trabajadores, el 91 por ciento se interesa sobre los beneficios y el 77 por ciento refleja una disposición a la solicitud.

INTERÉS Y DISPOSICIÓN A LA AFILIACIÓN DESPUÉS DE CONOCER LOS BENEFICIOS DEL CRÉDITO FONACOT



FUENTE: Subdirección General de Planeación, con base en información proporcionada de Nielsen

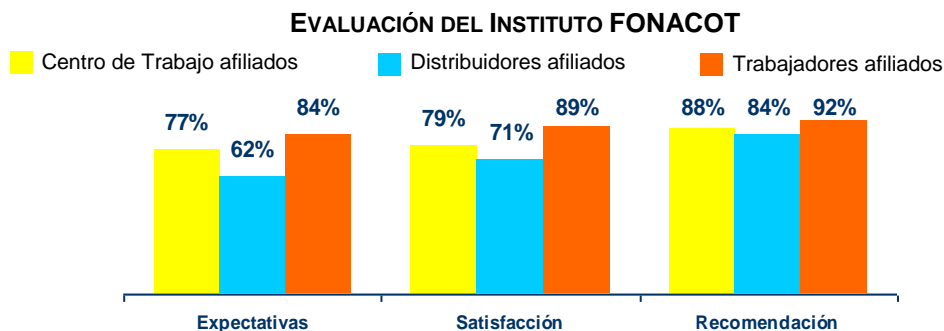
Se presenta un 91 ciento de probabilidad a solicitar el crédito FONACOT, en el segmento de trabajadores.

Evaluación de los elementos de la publicidad del Instituto FONACOT

- En promedio, el 50 por ciento de Centros de Trabajo y Trabajadores han visto o escuchado publicidad del Instituto FONACOT en televisión, radio y folletos.
- El segmento de Distribuidores recuerda haberla visto principalmente en los Establecimientos afiliados, mantas y revistas.
- Los tres segmentos declaran haber visto la publicidad frecuentemente, considerándola como efectiva.
- Lo que más se recuerda es el logotipo, visto en Establecimientos afiliados. El 50 por ciento de quienes lo recuerdan, consideran que sus elementos se relacionan con el Instituto como institución financiera.
- Los trabajadores recuerdan frases como:
 - “Tramitarlo es fácil”
 - “El mejor crédito para los trabajadores”
- Los distribuidores recuerdan: “crece tu negocio”.
- El personaje Hogarín es recordado por la mayoría de los Distribuidores y Centros de Trabajo afiliados, sin embargo dentro del segmento de trabajadores no presenta porcentajes altos de recordación.



En general, los tres segmentos evalúan de manera positiva al Instituto FONACOT y es considerado como una institución que ha cubierto sus expectativas, con la cual se sienten satisfechos y la recomendarían.



FUENTE: Subdirección General de Planeación, con base en información proporcionada de Nielsen

Recomendaciones

Derivado del estudio realizado se generan diferentes recomendaciones que serán consideradas en el desarrollo del Programa de Promoción y Publicidad:

- Mejorar los mecanismos de comunicación hacia los Centros de Trabajo, Distribuidores y trabajadores afiliados para informar sobre los programas, promociones, tasa de interés y el uso de la tarjeta FONACOT.
- Implementar capacitación a los Centros de Trabajo, principal fuente de información al trabajador, sobre:
 - Los beneficios del crédito FONACOT para el trabajador.
 - La agilidad en trámites y procesos.
 - La baja tasa de interés.
 - Los programas con los que cuenta el Instituto FONACOT.
- Supervisar los procesos de seguimiento a quejas y solución de problemas; acreditación del pago, así como el proceso de afiliación de Distribuidores y Centros de Trabajo.
- Buscar un tipo de difusión más dinámica hacia el trabajador (televisión, radio e impresos) y más personalizada (correo electrónico) en los Centros de Trabajo y Distribuidores.
- Comunicar a los Distribuidores afiliados los beneficios que obtienen al realizar difusión del crédito FONACOT y darles a conocer el Programa de Reducción de Comisiones.

- Mantener una relación más estrecha con los Distribuidores y Centros de Trabajo afiliados, para tener una mayor retroalimentación.

8.1.2. Plan de Trabajo de Promoción y Publicidad 2008

Como apoyo al proceso comercial de la institución, se contrató una agencia de publicidad, cuyos servicios serán cubiertos con la comisión de 25 puntos base que se cobra a los distribuidores. Para la selección se concursó el proyecto entre siete agencias de publicidad nacionales e internacionales, resultando ganadora la agencia Área6 Comunicación.

Adicionalmente, se inició proceso para el desarrollo del Plan de Trabajo 2008 y de la creatividad para la primera campaña de ese año.

8.2. Evaluación del Servicio

8.2.1. Calidad del Servicio que Ofrece el Centro de Atención Telefónica

Con el fin de evaluar la calidad del servicio que ofrece el Centro de Atención Telefónica (CAT), se realiza una encuesta a los trabajadores que han llamado para solicitar algún servicio. Los resultados se presentan a continuación:

RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN DE LLAMADAS POR EL CAT

Rapidez	Total de Casos	Porcentaje
Muy bueno	447	41.47
Bueno	516	47.87
Regular	89	8.25
Malo	12	1.11
Muy malo	6	0.56
No contestó	8	0.74
Totales	1,078	100

ACTITUD DEL PERSONAL DEL CAT

Actitud	Total de casos	Porcentaje
Muy bueno	607	56.31
Bueno	400	37.11
Regular	47	4.36
Malo	9	0.83
Muy malo	6	0.56
No contestó	9	0.83
Totales	1,078	100

Fuente: Subdirección General de Planeación

CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO POR PARTE DEL PERSONAL DEL CAT*

Conocimiento	Total de casos	Porcentaje
Muy bueno	455	42.21
Bueno	511	47.40
Regular	83	7.70
Malo	14	1.30
Muy malo	8	0.74
No contestó	7	0.65
Totales	1,078	100

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO QUE OFRECE EL CAT

Calificación	Total de casos	Porcentaje
Muy bueno	537	49.81
Bueno	457	42.39
Regular	57	5.29
Malo	11	1.02
Muy malo	6	0.56
No contestó	10	0.93
Totales	1,078	100

SOLUCIÓN DE DUDAS O PROBLEMÁTICA A TRAVÉS DEL CAT

Solución	Total de casos	Porcentaje
Sí	956	88.68
No	122	11.32
Totales	1,078	100

Fuente: Subdirección General de Planeación

8.2.2. Afiliación de Establecimientos Comerciales

Para medir el servicio ofrecido en el proceso de afiliación de Establecimientos Comerciales, se tomaron las claves de distribuidores cuya fecha de alta está registrada durante el período a evaluar.

La evaluación es sobre aspectos referentes al trámite de afiliación como son la complejidad del trámite, la documentación, la atención de los servidores públicos y si se les solicitó alguna gratificación en el proceso de afiliación.

Los encuestados respondieron en un 100 por ciento que no se les solicitó ninguna gratificación para su afiliación. Estos son los principales resultados:

	2007
Establecimientos afiliados	3,375
Muestra (Encuestas exitosas)	1,181
Porcentaje muestra vs. universo	35%

Fuente: Subdirección General de Planeación

TRÁMITE REALIZADO PARA LA AFILIACIÓN DE DISTRIBUIDORES

Trámite	Total de casos	Porcentaje
Muy sencillo	180	15.10
Sencillo	726	60.91
Complicado	224	18.79
Muy complicado	62	5.20
Totales	1,192	100

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA EN EL PROCESO DE AFILIACIÓN DE DISTRIBUIDORES

Documentación	Total	Porcentaje
Sencilla	315	26.43
Normal	715	59.98
Excesiva	162	13.59
Totales	1,192	100

Fuente: Subdirección General de Planeación

TIEMPO DE REALIZACIÓN DEL TRÁMITE DE AFILIACIÓN DE DISTRIBUIDORES

Tiempo	Total	Porcentaje
1 a 4 días	187	15.69
5 a 10 días	257	21.56
11 a 15 días	238	19.97
16 a 30 días	276	23.15
Mas de 30 días	234	19.63
Totales	1,192	100

CALIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS DURANTE EL PROCESO DE AFILIACIÓN DE DISTRIBUIDORES

Atención	Total	Porcentaje
Amable	873	73.24
Atento	231	19.38
Grosero	54	4.53
Prepotente	34	2.85
Totales	1,192	100

Fuente: Subdirección General de Planeación

8.2.3. Monitoreo a Despachos Externos de Cobranza

El monitoreo del servicio en la cobranza a los trabajadores con base en los créditos cedidos a los despachos externos de cobranza, arrojó los siguientes resultados:

SERVICIO OFRECIDO POR LOS DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA

Trato	Total	Porcentaje
Cordial	1,136	73.48
Amenazante	198	12.81
Insultante	129	8.34
Otro (cortante)	83	5.37
Totales	1,546	100

TIEMPO DE ATENCIÓN POR LO DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA

Tiempo	Total	Porcentaje
Rápido	749	48.45
El necesario	590	38.16
Lento	207	13.39
Totales	1,546	100

Fuente: Subdirección General de Planeación

8.3. Estudios de Mercado

8.3.1. Créditos Autorizados no Ejercidos

De 29 mil 482 créditos autorizados no ejercidos, se obtuvo una base filtrada de 17 mil 201 registros, tomando una muestra del 7.41 por ciento, para realizar mil 275 encuestas, con una distribución por género de 62.43 por ciento hombres y 37.57 mujeres. La mayoría tiene entre 28 y 37 años de edad con 40.16 por ciento, un 26.59 por ciento de 38 a 47 años y el 1.80 por ciento tiene más de 58 años.

El 53.80 por ciento de los trabajadores había ejercido su crédito total o parcial; el 14.67 por ciento no lo ha ejercido por asuntos personales; el 8.31 por ciento por temas relacionados con el Instituto, y el 17.65 por motivos diferentes, de los que destaca el 34.15 por ciento con créditos vigentes, el 15.85 por ciento espera el mejor momento para usarlo y el 12.20 por ciento lo acaba de tramitar.

De los trabajadores que no lo ejercieron por asuntos personales, el 67.70 por ciento ya no lo necesita; al 20.27 por ciento se le venció, y un 12.03 por ciento tiene incertidumbre sobre su permanencia en el empleo.

En cuanto a asuntos relacionados con el Instituto, el 31.58 por ciento fue porque el artículo deseado no se puede adquirir con el crédito FONACOT; el 30.70 por ciento por monto autorizado insuficiente; el 25.44 porque la vigencia del crédito es muy corta, y el 12.28 por ciento optó por otro sistema de crédito

Por asuntos relacionados con el Establecimiento Comercial, el 62.77 por ciento no encontró el artículo y el 8.51 por ciento encontró mejor precio en un comercio no afiliado.

Al calificar el servicio del personal del Instituto FONACOT, el 50.27 por ciento dio un 10; el 25.02 por ciento, un 9; el 17.02 por ciento, un 8, y el 7.7 por ciento una calificación inferior.

Por lo que toca al servicio del Establecimiento Comercial, el 15.49 por ciento lo califica como excelente, el 11.27 por ciento bueno y el 30.99 por ciento regular.

En cuanto al rango salarial, el 62.35 por ciento tiene ingresos mensuales entre uno y cinco salarios mínimos; el 24.08 por ciento percibe entre seis y 10 salarios mínimos, y el 8.24 por ciento con ingresos mayores a 10 salarios mínimos.

NIVEL SOCIOECONÓMICO		
NSE	Casos	Porcentaje
D/E	1,126	88.31
D+	72	5.65
C	72	5.65
A/B/C+	5	0.39
Total	1,275	100

Fuente: Subdirección General de Planeación

La principal área de oportunidad se da en la afiliación de Establecimientos Comerciales que cubran el cuadro básico en todas las direcciones regionales, estatales y de plaza, así como dar seguimiento a los precios que ofrecen los Establecimientos Comerciales afiliados.

8.3.2. Aceptación del Crédito FONACOT por Centros de Trabajo

De una muestra de 12 mil 500 Centros de Trabajo al 31 de octubre, se efectuaron dos mil 677 encuestas equivalentes a un 12.8 por ciento de esos centros.

Trabajadores por Centro de Trabajo	Respuestas	Porcentaje
Comentó el número	2,654	99.10
No sabe	13	0.50
No puede proporcionar información	10	0.40
Total	2,677	100

Fuente: Subdirección General de Planeación

Se preguntó sobre el número de empleados de la empresa y aquellos con crédito FONACOT. En promedio, los Centros de Trabajo tienen 215 empleados y con crédito sólo a 20, o sea, un 9 por ciento de penetración.

Referente al porqué los trabajadores no han solicitado el crédito FONACOT, la mayoría es porque el trabajador no lo requiere, con el 48.8 por ciento. Cabe mencionar que algunos Centros de Trabajo lo consideran una carga administrativa más.

PORQUÉ LOS TRABAJADORES NO USAN EL CRÉDITO FONACOT

Otra razón	Respuestas	Porcentaje Subtotal
No cumplen con la antigüedad	151	19.2
No sabe	130	16.5
Tasa de interés alta	102	13.0
Cuenta con otros créditos	93	11.8
Decisión del Trabajador	42	5.3
Causas económicas	40	5.1
No cubren requisitos	29	3.7
Tienen/Tuvieron crédito FONACOT	24	3.1
Desconocimiento del crédito FONACOT	19	2.4
Mal servicio/Malas experiencias con el crédito	18	2.3
Trámites/Faltan sucursales/Horario	14	1.8
Contado/No utilizan créditos	14	1.8
Otras respuestas	110	14.0
Total	786	100

Fuente: Subdirección General de Planeación

El 64.4 por ciento de los encuestados están interesados en que el Instituto FONACOT capacite a una persona de su empresa para que asesore a los empleados, y evitar el desplazamiento de personal a las oficinas del Instituto, mediante una computadora con acceso al CREDERE para que ellos autoricen los créditos directamente.

El 86.9 por ciento de los encuestados está de acuerdo en que el Instituto FONACOT otorgue tarjetas con un límite de crédito para cada uno de sus empleados de acuerdo con la capacidad de pago.

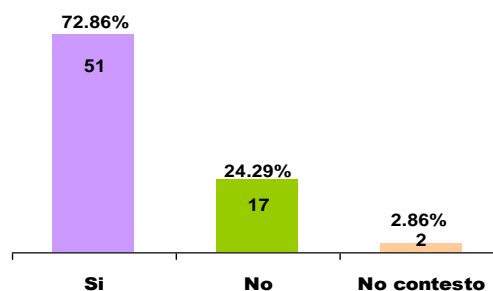
El 82.6 por ciento de los encuestados dijeron estar en posibilidades de realizar el pago y llenado de la Cédula de Notificación vía Internet o ya lo hacen así.

8.3.3. Cuestionario Aplicado en la Séptima Convención Nacional de Distribuidores

Se efectuó con el fin de conocer la opinión sobre el servicio y los beneficios que brinda el Instituto a los Distribuidores asistentes.

El 72.86 por ciento de los asistentes han participado en algunos de estos eventos, mientras que el 24.29 por ciento no lo había hecho; sólo el 2.86 por ciento no contestó. Algunos mencionaron que era la primera vez que asistían.

PARTICIPACIÓN DE DISTRIBUIDORES EN CONVENCIONES DEL INSTITUTO FONACOT



Fuente: Subdirección General de Planeación

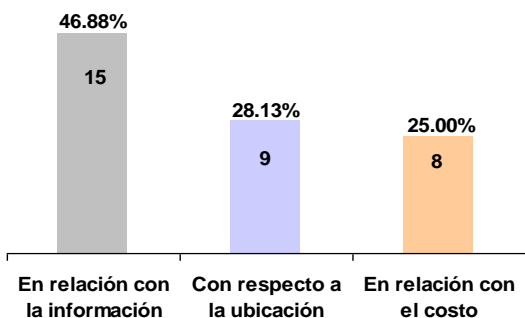
Un 71.43 por ciento afirma que han incrementado su volumen de ventas y 12.86 por ciento que no. 11 Distribuidores no contestaron esta pregunta.

22 Distribuidores han incrementado su ventas entre 10 y 20 por ciento, esto representa el 31.43 por ciento; 18 entre 21 y 50 por ciento, 25.71 por ciento, y con un porcentaje de 8.57 por ciento, 6 Distribuidores han aumentado sus ventas en menos del 10 por ciento.

Un 42.86 por ciento comentó que siempre asisten a las convenciones porque obtienen información de utilidad para su negocio; 19.27 por ciento casi siempre, y sólo 18.57 por ciento dijo que encuentra poca información.

La distribución de la información para asistir a la Convención fue la adecuada, ya que el 81.43 por ciento, contestó afirmativamente; 15.71 por tuvieron muy poca información, y sólo 1 no tuvo la necesaria.

SUGERENCIAS PARA FUTURAS CONVENCIONES

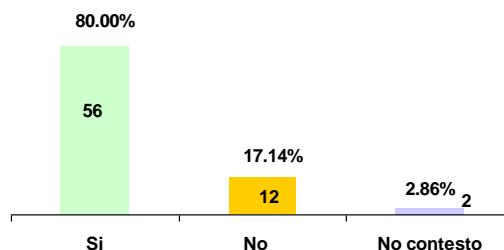


Fuente: Subdirección General de Planeación

Las sugerencias para futuras convenciones fueron: realizarlas en sedes diferentes abarcando todos los estados de la República, y si es en el Distrito Federal, que sea en un lugar no muy complicado de llegar. Sobre el costo, mencionan que es elevado y que tal vez por eso muchos no asisten; recomiendan que se disminuya y se busquen lugares más accesibles.

El 80 por ciento de los Distribuidores afirmó que han sido informados oportunamente de los cambios realizados y el 17.14 por ciento no por falta de información o posterior al cambio, no son avisados, no reciben información o ésta no es clara.

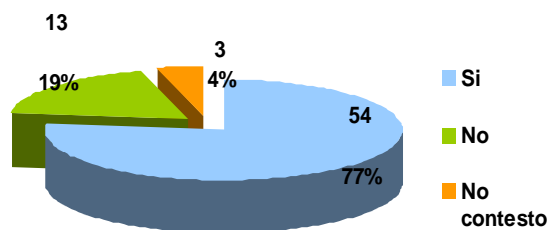
INFORMACIÓN OPORTUNA DEL INSTITUTO A LOS DISTRIBUIDORES CUANDO EXISTEN CAMBIOS



Fuente: Subdirección General de Planeación

El 77.14 por ciento considera que la introducción de la tarjeta del crédito FONACOT ha simplificado los trámites y al 18.57 por ciento, no les ha ayudado. En tanto que 4.29 por ciento no contestó.

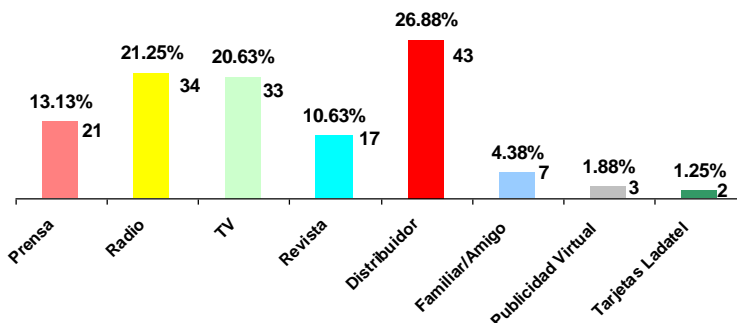
SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES POR EL USO DE LA TARJETA FONACOT



Fuente: Subdirección General de Planeación

MEDIOS QUE PERCIBEN LOS DISTRIBUIDORES

Para saber la efectividad de los medios publicitarios en los cuales se da a conocer el crédito FONACOT se plantearon 11 posibles respuestas arrojando los siguientes resultados:



Fuente: Subdirección General de Planeación

Sobre la opción de citar el nombre del medio, en muchos casos se mencionaron medios locales.

Con respecto al contenido de las campañas, coinciden en que sería bueno que fuera más enfocado al trabajador y que proporcione más información acerca del crédito FONACOT, ya que algunos muchos no saben cómo es el trámite.

Tipo de contenido		
Agresiva y directa	A diferentes niveles económicos	Enfocado a la familia
Mas información a los trabajadores	Informar a distribuidores	Variado
Directo a empresas	Mencionar tasa	Promociones por ciudad
Constante	Alegre, moderna y vanguardista	Apoyo a PYMES

Fuente: Subdirección General de Planeación

Resalta que el 84 por ciento de los Distribuidores asistentes a la Convención sí ha recomendado el crédito FONACOT con alguna empresa, proveedores o clientes.

Conclusiones

La participación conjunta con Distribuidores en exposiciones y ferias ha permitido incrementar la percepción del servicio del Instituto, que se ve reflejado en el incremento del volumen de ventas con crédito FONACOT, lo que constituye una ventaja competitiva para el Instituto, que retribuyen los Distribuidores al asistir a la convención.

Las áreas de oportunidad detectadas para mejorar su realización son:

- Buscar mecanismos que faciliten el envío de información a los Distribuidores con suficiente anticipación, para que evalúen la participación de un mayor número de personas.
- Disminuir el costo de participación o generar esquemas de pago con promoción para la asistencia de un mayor número de personal por Distribuidor.

Los factores críticos en el servicio del Instituto a Distribuidores son:

- Generar mecanismos para hacer llegar la información de cambios en las políticas y reglas de operación del crédito FONACOT que afecten las actividades que realizan los Distribuidores afiliados.
- Capacitarlos sobre la aplicación del crédito FONACOT con tarjeta.

8.4. Análisis de Programas Institucionales

8.4.1. Impacto de la Campaña “Beneficios del Crédito FONACOT”

Para realizar la evaluación se consideraron los créditos ejercidos durante el período de ejecución de cada versión de la campaña, eliminando de los trabajadores que no contaban con número telefónico y de registros repetidos.

BENEFICIOS DEL CRÉDITO FONACOT

Versión	Período de ejecución	Créditos		Importe	
		Universo	Muestra	Universo	Muestra
Navidad y Reyes	Del 05-dic-2006 al 07-ene-2007	65,535	1,807	272,272,448.39	10,133,477.60
Día de las madres	Del 19-abr al 10-may-2007	47,350	1,787	343,180,280.87	18,925,805.33
Vacaciones de verano	Del 17-jun al 06-jul-2007	87,694	3,378	589,061,716.54	22,690,839.49
Regreso a clases	Del 11-jul al 31-ago-2007	89,515	8,432	929,095,319.90	97,010,233.33
Apoyo a empresas familiares	Del 01 al 30-sep-2007	30,385	2,135	929,095,319.90	97,010,233.33
Automóviles	Del 22-oct al 25-nov-2007	61,269	3,730	832,224,711.36	51,957,387.06

Fuente: Subdirección General de Planeación

Género y Estado Civil

La mayoría de los que ejercieron su crédito son de sexo masculino, con 62.62 por ciento y un 37.38 por ciento corresponde a mujeres.

En cuanto al estado civil, en promedio se observó que el 55.26 por ciento son casados; un 30.26 por ciento son solteros, y una minoría del 0.26 por ciento son separados.

Edad

El 34.12 por ciento representó una edad de 28 a 37 años; 28.32 por ciento de 18 a 27 años; 27.53 por ciento de 38 a 47 años, y en el rango de 78 a 87 años sólo un .02 por ciento.

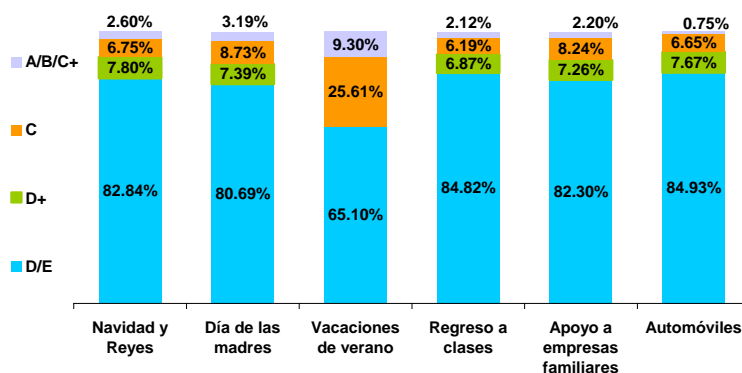
Escolaridad del Jefe de Familia

El promedio muestra que un 33.58 por ciento cursó la secundaria; 29.43 por ciento la preparatoria; 15.50 por ciento con estudios universitarios; 18.50 por ciento con primaria, y el 2.24 por ciento contestó haber cursado una maestría o doctorado. Adicionalmente, sólo el 0.76 por ciento no contestaron.

Ingresos

Con respecto al rango salarial, un 59.86 por ciento gana de uno a cinco salarios mínimos; 22.78 percibe de seis a 10 salarios mínimos, y sólo el 7.75 por ciento tiene ingresos mayores a 10 salarios mínimos, el 9.61 por ciento no contestó.

DISTRIBUCIÓN DE CAMPAÑAS POR NIVEL SOCIOECONÓMICO

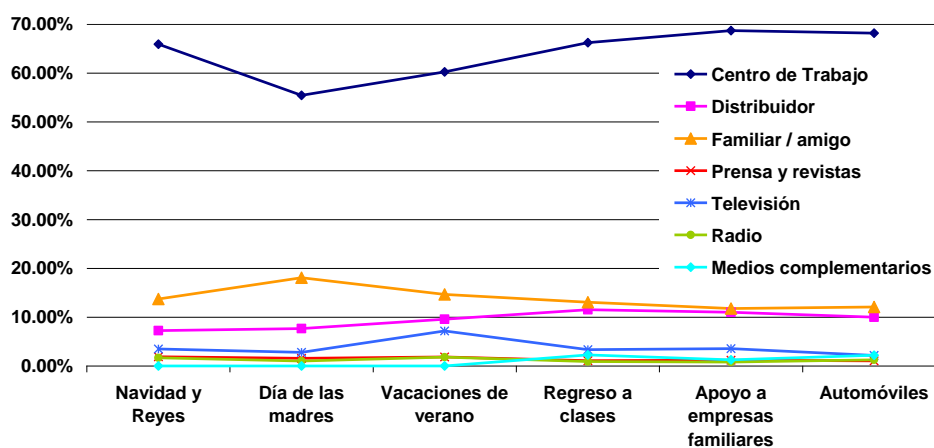


Fuente: Subdirección General de Planeación

Recordación de la Campaña

En todas las versiones de la campaña, la mayoría se enteró por medio del Centro de Trabajo, seguido de familiar o amigo; mientras que el porcentaje menor es referente a medios complementarios.

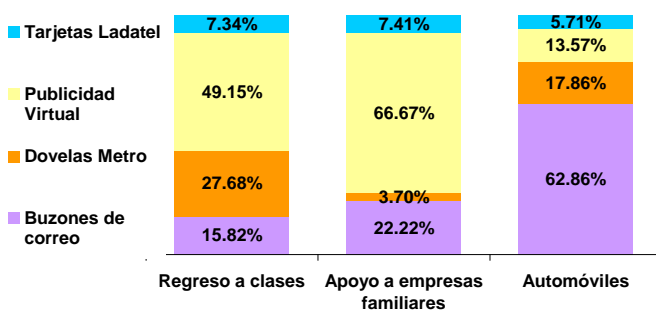
MEDIOS POR LOS QUE SE ENTERÓ DEL INSTITUTO FONACOT



Fuente: Subdirección General de Planeación

Para saber más acerca de los medios en los que se enteraban de las versiones vigentes, se preguntó: ¿En dónde escuchó, vio o leyó sobre la campaña?

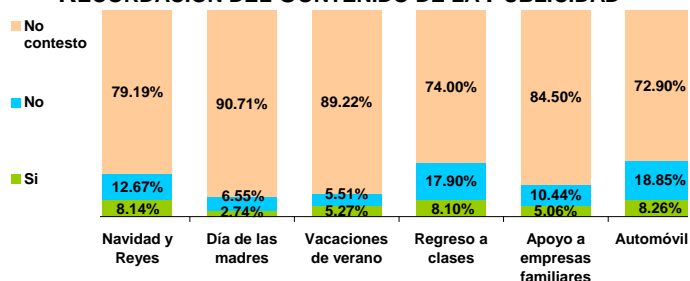
MEDIOS COMPLEMENTARIOS



Fuente: Subdirección General de Planeación

Los medios complementarios en las versiones Regreso a clases y Apoyo a empresas familiares, representaron el 100 por ciento de las respuestas; mientras que en la campaña Automóviles, el medio más efectivo fueron los buzones de correo.

RECORDACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PUBLICIDAD



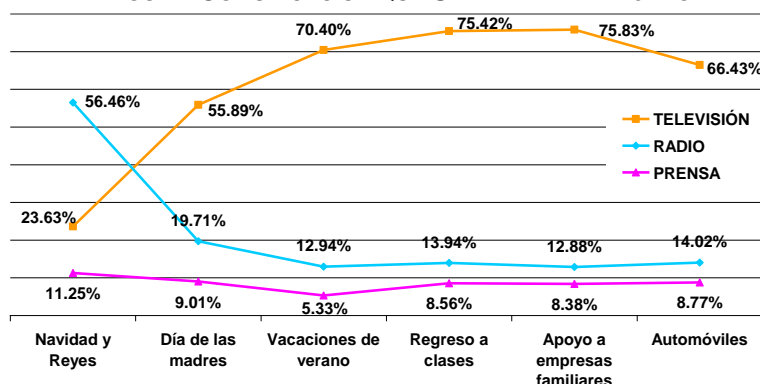
Fuente: Subdirección General de Planeación

El nivel de recordación de las campañas fue muy bajo en todas sus versiones y sólo el seis por ciento de los encuestados contestó que sí les gustó el material publicitario. Muy pocos dijeron que la campaña los había motivado a ejercer su crédito.

Medios Utilizados por el Trabajador

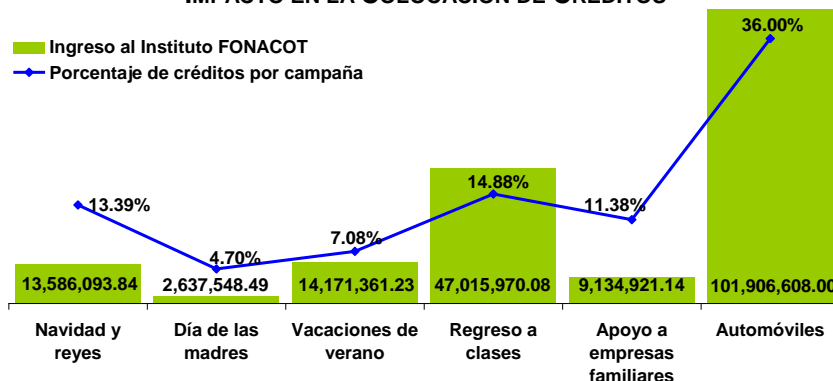
Al principio del año, el medio más usado por el trabajador era el radio, pero éste fue relevado por la televisión; mientras que la prensa no presenta cambios en su porcentaje de uso.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE UTILIZA EL TRABAJADOR



Fuente: Subdirección General de Planeación

IMPACTO EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS



Fuente: Subdirección General de Planeación

Calificación del Servicio

La calificación al servicio que brinda el Instituto FONACOT es de diez en su mayoría, en toda la campaña.

8.5. Análisis de Competencia y de Mercado

8.5.1. La Mejor Opción para Comprar a Crédito

Durante el 2007 se continuó con la actualización mensual del estudio “La Mejor Opción para Comprar a Crédito”, ya que permite evaluar las ventajas y desventajas que ofrecen los principales competidores del Instituto FONACOT, dentro del mercado crediticio nacional.

Este análisis identifica las estrategias que utilizan sus competidores para incrementar su mercado a través de su propio sistema de crédito; así como, sus características de acuerdo con el segmento al que van dirigidas y los requisitos para obtenerlo, lo que presenta un panorama más amplio de los productos financieros que se ofrecen a la población objetivo para satisfacer sus necesidades.

Adicionalmente, se pueden conocer de forma objetiva las tasas de interés que cobran las tiendas especializadas, así como el costo que manejan los establecimientos departamentales para la adquisición de artículos de consumo duradero a crédito, ya que se realiza el comparativo de costos entre éstas y el Instituto FONACOT para determinar qué empresa ofrece el mejor esquema de financiamiento a un plazo de 12 meses, de lo cual resulta que el crédito FONACOT es, por mucho, el más barato en crédito al consumo.

TASAS DE INTERÉS COBRADAS POR CRÉDITOS A PLAZO DE UN AÑO

Establecimiento Comercial	Enganche	Periodicidad de los Pagos	Número de Pagos	Tasa de Interés por Período*	Tasa de Interés Anualizada**
Famsa	10%	semanal	53	2.00	109.55
Elektra	10%	semanal	53	1.97	107.85
Salinas y Rocha	10%	semanal	53	1.97	107.85
Coppel	10%	mensuales	12	5.06	60.67
H. Vázquez	no	mensuales	12	4.45	53.36
Viana	no	mensuales	12	3.74	44.91
Liverpool	no	mensuales	12	3.32	39.83
Sears	no	mensuales	12	3.28	39.37
Palacio de Hierro	no	mensuales	12	3.27	39.26
FONACOT	no	mensuales	12	1.63	19.50

*Tasa a diciembre del 2007 sin promociones.

**Tasa promedio a 12 meses, en el caso del Instituto FONACOT varía dependiendo del ingreso del trabajador.

Nota: El crédito FONACOT está calculado con la tasa promedio de 1.63 por ciento mensual.

FUENTE: Subdirección General de Planeación, estimaciones propias con base en información recabada de distintos Establecimientos Comerciales.

También se realiza un comparativo de las tasas de interés que cobran las instituciones bancarias por el uso de sus tarjetas de crédito para la adquisición de bienes y servicios, con la finalidad de ampliar el margen de los competidores potenciales que existen en el mercado crediticio y mostrar que el financiamiento privado al consumo es caro.

COMPARATIVO DE TASAS DE TARJETAS BANCARIAS A DICIEMBRE DEL 2007

Banco	Tasa mensual	Tasa anual	Ingresos mínimos	Comisión por apertura	Comisión por anualidad*
BBVA-BANCOMER (Clásica y Oro)	4.16	49.93	de \$6,000 a \$12,000	sin costo	de \$410 a \$630 titular de \$205 a \$315 adicional
BANCOMER Congelada	2.33	28.00	\$3,000	sin costo	\$200 titular \$100 adicional
INBURSA (Clásica)	2.75	33.00	\$5,000	sin costo	sin costo
BANAMEX (Clásica y Bsmart)	3.66	43.93	de \$5,000 a \$12,000	sin costo	de \$400 a \$600 titular de \$0 a \$300 adicional
HSBC (Clásica)	3.58	42.93	de \$3,500 a \$12,000	sin costo	de \$310 a \$510 titular de \$170 a \$240 adicional
AMERICAN EXPRESS (Blue y Gold card)	3.16	37.93	de \$6,000 a \$10,000	sin costo	de \$150 a \$405 USD titular de \$200 a \$325 adicional
SCOTIABANK (Clásica)	3.66	43.93	de \$5,000 a \$15,000	sin costo	de \$300 a \$450 titular de \$150 a \$225 adicional
SANTANDER (clásica)	3.66	43.93	de \$5,000 a \$12,000	sin costo	de \$390 a \$2,000 titular de \$195 a \$1,000 adicional
SANTANDER	1.91	22.93	\$5,000	sin costo	270 Titular adicional sin costo

(Light)					
IXE Oro	2.16	25.93	\$10,000	sin costo	de \$320 titular de \$160 adicional
BANORTE (Clásica)	3.58	42.93	de \$6,000 a \$20,000	sin costo	de \$390 a \$504 titular de \$304 a \$348 adicional
AZTECA	8.40	100.82	N/D	sin costo	sin costo
Instituto FONACOT	1.63	19.50	de \$1,517.1 a \$39,277.5	3.00%	sin costo

Nota: Las tasas están dadas para la tarjeta eje de cada banco, máximo referida en los contratos con el pago mínimo mensual.
FUENTE: Subdirección General de Planeación, con información de la CONDUSEF.

Del análisis se concluye que el Instituto FONACOT es la mejor opción de financiamiento que tienen los trabajadores afiliados para adquirir bienes y servicios que les permitan mejorar su calidad de vida y, además, ofrece una amplia red de distribuidores que pueden atender sus requerimientos a nivel nacional.

8.5.2. Nuevas Opciones de Crédito para los Trabajadores

Dentro del mercado del crédito al consumo han surgido empresas e instituciones que atienden a la población que no es sujeta de crédito por los bancos, lo cual representa una gran competencia. En este año se analizó a Credipresto, Crédito Familiar y ETESA

Credipresto y Crédito Familiar proporcionan dinero en efectivo y ETESA ofrece, a los trabajadores del sector gubernamental, maestros y empleados públicos de todo el país, crédito para la compra de productos para el hogar.

Con el objetivo de conocer la tasa de interés que manejan las empresas se realizó un ejercicio tomando como base un préstamo de 10,000 pesos, a un plazo de 12 meses.

COMPARATIVO CREDIPRESTO Y CRÉDITO FAMILIAR VS. INSTITUTO FONACOT

Institución	Monto del crédito	No. de pagos	Plazo (meses)	Pago mensual	Valor total del crédito	Tasa por período	Tasa anual
Credipresto	10,000	12	12	1,408.33	16,899.96	9.17	110.01
Crédito Familiar	10,000	12	12	1,300.00	15,600.00	7.61	91.27
FONACOT	10,000	12	12	988.48	11,861.81	1.63	19.50

Fuente: Información obtenida de la página de Internet Credipresto y con un ejecutivo de cuenta de Crédito Familiar, a junio de 2007.

COMPARATIVO ETESA VS. INSTITUTO FONACOT

Institución	Monto del crédito	No. de pagos	Plazo (meses)	Pago mensual	Tasa por período	Tasa anual
ETESA	5,856	13	13	608.00	4.59	59.63
FONACOT	5,856	12	12	578.00	1.63	19.50

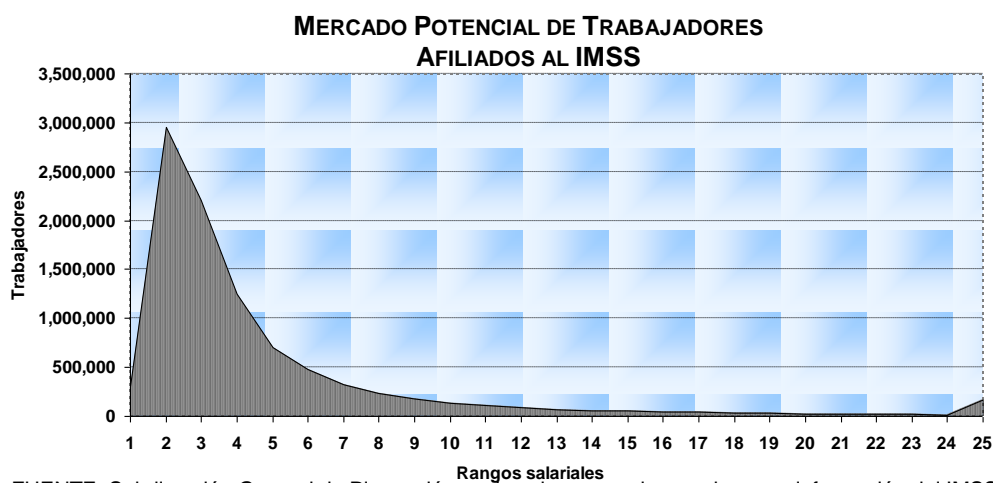
Fuente: Información obtenida por un ejecutivo de cuenta de ETESA, a agosto de 2007.

8.5.3. Mercado Potencial

En el mes de septiembre del 2007, se llevó a cabo la actualización del mercado potencial de trabajadores, tomando como base los informes mensuales de población derechohabiente y de patrones y cotizantes del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), al mes de julio del 2007, de los cuales sólo se consideró a la población asegurada permanente con ingresos entre uno y veinticinco salarios mínimos, excluyendo a aquella con contrato eventual.

Se calculó el mercado potencial por dirección y representación del Instituto FONACOT, considerando a los trabajadores localizados en la ciudad donde se encuentra establecida la oficina y las localidades de su zona de influencia.

Por grupo de ingreso, el 77.64 por ciento del mercado potencial del Instituto FONACOT se agrupa en trabajadores que perciben entre uno y cinco salarios mínimos, es decir 7 millones 408 mil 138 trabajadores, y los 2 millones 133 mil 929 restantes se encuentran en el rango de 6 a 25 salarios mínimos, lo que representa el 22.36 por ciento.



Los trabajadores potencialmente usuarios del crédito FONACOT (mayores de 18 y menores a 65 años, con contrato de planta) a nivel nacional, ascienden a 9 millones 542 mil 67 lo que representa el 51.10 por ciento del total de asegurados permanentes.

Adicionalmente, se incluyó a los empleados al servicio del Estado que se rigen por el Apartado “B” del Artículo 123 Constitucional (afiliados al ISSSTE) y que cuentan con un contrato de planta con base en el Anuario Estadístico del ISSSTE, a diciembre del 2006, ascendiendo a 1 millones 742 mil 677 a nivel nacional.

MERCADO POTENCIAL DE TRABAJADORES POR DIRECCIÓN DEL INSTITUTO FONACOT
(Afiliados al IMSS e ISSSTE)

Dirección FONACOT	Trabajadores IMSS	Trabajadores ISSSTE ^{1/}	Total
D. F. *	2,038,972	372,379	2,411,351
Acapulco	82,867	15,134	98,001
Aguascalientes	143,289	26,169	169,458
Campeche	62,271	11,373	73,644
Cancún	120,558	22,018	142,576
Chihuahua	548,003	100,082	648,085
Colima	59,074	10,789	69,863
Cuernavaca	101,395	18,518	119,913
Culiacán	165,001	30,134	195,135
Durango	123,594	22,572	146,166
Guadalajara	746,756	136,381	883,137

Hermosillo	287,885	52,577	340,462
La Paz	58,808	10,740	69,548
León	431,706	78,843	510,549
Mazatlán	47,355	8,649	56,004
Mérida	175,610	32,072	207,682
Mexicali	154,009	28,127	182,136
Monterrey	1,073,771	254,867	1,284,925
Morelia	180,977	33,052	214,029
Oaxaca	82,671	15,098	97,769
Pachuca	123,617	22,576	146,193
Puebla	300,496	54,880	355,376
Puerto Vallarta	78,823	14,395	93,218
Querétaro	226,717	41,405	268,122
Saltillo	272,821	27,079	307,597
San Luis Potosí	202,210	36,930	239,140
Tampico	142,470	26,019	168,489
Tijuana	357,650	65,318	422,968
Tlaxcala	60,365	11,025	71,390
Toluca	356,100	65,035	421,135
Torreón	127,210	23,232	150,442
Tuxtla Gutiérrez	96,912	17,699	114,611
Veracruz	359,332	65,625	424,957
Villahermosa	83,791	15,303	99,094
Zacatecas	68,981	12,598	81,579
Total Metropolitano	2,038,972	372,379	2,411,351
Total Regional	7,503,095	1,370,298	8,873,393
Total Nacional	9,542,067	1,742,677	11,284,744

* Incluye las direcciones y representaciones metropolitanas
FUENTE: Subdirección General de Planeación, estimaciones propias con base en la información del IMSS y el ISSSTE.

8.6. Rediseño del Apartado de Desarrollo de Mercados en la Página de Intranet

Se realizó un rediseño del apartado de Desarrollo de Mercados en la página de Intranet, para ofrecer a los usuarios internos del Instituto, información relevante para la toma de decisiones y para la promoción del crédito.

La información ya existente fue actualizada; se agregó información sobre las campañas publicitarias y su impacto en el público objetivo, así como la referente al mercado potencial, y se incluyeron directorios de Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales, con base en información del Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM), de la Secretaría de Economía.

También, se incorporaron dos presentaciones para invitar a afiliarse a Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales, estas herramientas permiten a los directores regionales, estatales y de plaza contar con los elementos de apoyo para la realización de sus actividades, ya que contienen información sobre las características y requisitos que deben cumplir estas unidades económicas para obtener su registro de alta en el Instituto FONACOT.

9. Marco Jurídico Institucional

9.1. Soporte Jurídico Institucional

9.1.1. Asuntos Litigiosos

A fin de velar y salvaguardar los intereses de la institución en materia contenciosa, se han iniciado nuevos procedimientos ante las autoridades judiciales competentes y de igual forma se ha continuado con el seguimiento a las controversias que se ventilan ante los diversos organismos jurisdiccionales. Para poder velar por los intereses del Instituto, se contrataron los servicios de despachos externos especializados en diversas materias que permiten un mejor seguimiento procesal y administrativo de cada una de las controversias en las que participa el Instituto.

Las actividades contenciosas que se realizan por parte del área jurídica, se circunscriben en dirigir, decidir, planear, coordinar y supervisar los despachos para que éstos lleven el seguimiento de los juicios durante todo el proceso, principalmente en materia civil, penal, administrativa, juicios especiales de fianza y juicios de amparo, así como brindar la debida asesoría y estrategias a seguir, dentro del ámbito de su competencia a todas las áreas del Instituto que así lo requieran. Para ello, se han establecido una serie de actividades que permiten conocer con precisión los soportes jurídicos de los diversos juicios en los que el Instituto es parte.

De igual forma, se da seguimiento y se impulsa cada uno de los juicios que se llevan ante las autoridades competentes y se recaba de las distintas áreas del Instituto todos los documentos necesarios para iniciar las acciones legales correspondientes y con esto salvaguardar los intereses de la institución.

Se realiza el análisis correspondiente y se recaba la información necesaria para decidir la estrategia y/o los medios de defensa a seguir en contra de algún Centro de Trabajo y/o Distribuidor y/o sujetos demandados.

Se analizan los diversos casos que son turnados por cada una de las áreas del Instituto y se elaboran los dictámenes correspondientes. Cabe mencionar que en el 2007 se emitieron 70 dictámenes de solicitud de condonación por cheque devuelto, un dictamen de quebranto por la cantidad de 424 millones de pesos y 32 dictámenes por devolución y cancelación de créditos FONACOT.

De acuerdo con las Políticas para el Otorgamiento y Recuperación, Castigos y Quebrantos del Crédito FONACOT, los dictámenes previamente mencionados fueron sometidos para la consideración del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

Se lleva a cabo un proceso de reorganización de actividades y de los asuntos que son turnados al área; se revisa la documentación remitida para el efecto junto con los diversos expedientes; se da el seguimiento y se hace la depuración individual de cada expediente,

dictando los acuerdos de conclusión en aquellos asuntos que así lo ameritaran; definiendo la factibilidad de presentación de demandas y la estrategia a seguir, o bien, identificando aquellos asuntos que en función del costo beneficio que representan para el Instituto o atendiendo a su incobrabilidad, resultara viable someter a consideración del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

De igual forma, se atendieron todos y cada uno de los requerimientos que realizan las diversas autoridades judiciales y administrativas, por lo que en el 2007 se atendieron y se rindieron 74 informes solicitados por la Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de las Instituciones Financieras (CONDUSEF); se elaboraron 16 informes solicitados por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO); se proporcionaron 37 informes para diversos ministerios públicos en distintas entidades federativas, se atendieron nueve consignaciones de pago y un informe solicitado por la Comisión Federal de Competencia.

Por otro lado, el área jurídica contenciosa elaboró un formato de requerimiento de pago que fue enviado a diversos Centros de Trabajo, logrando con esto una recuperación extrajudicial aproximada de 3.8 millones de pesos.

Derivado de la liquidación del Fideicomiso Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores y de la creación del Instituto FONACOT, se terminó de realizar el cambio de personalidad de fideicomiso a Instituto en todos y cada unos de los juicios en los que el entonces FONACOT era parte actora o demandada.

Por lo que se refiere a las sanciones a Distribuidores en el 2007, se elaboraron 48 determinaciones de sanciones, de las cuales 36 Distribuidores fueron dictaminados con la rescisión del contrato, siete fueron suspendidos por seis meses y los cinco restantes absueltos; por lo anterior, se derivaron 25 inconformidades de las cuales 18 fueron confirmadas, seis revocadas y una solicitó se computara el tiempo de sanción desde el momento en que se impuso la suspensión.

Cabe mencionar que para velar y salvaguardar los intereses del Instituto y recuperar su patrimonio, en el año 2007 se tuvieron que iniciar diversas acciones legales en contra de algunos Distribuidores, Centros de Trabajo y trabajadores, arrojando los siguientes juicios:

JUICIOS

Juicios	Total
Ejecutivos mercantiles	74
Averiguaciones previas	24
Juicios ordinarios (civil y mercantil)	24
Juicios especiales de fianza	3
Consignación de pago	9
Laborales	5
Amparo	3
Contenciosos administrativos	6
Juicio de nulidad	1
Controversia de índole autoral	1
Total	150

Fuente: Representante Jurídico

Asimismo, derivado de los juicios y de las acciones judiciales interpuestas en conjunto con el despacho contratado, se logró recuperar aproximadamente 2'819,656.59 pesos (monto demandado) de 12 diferentes deudores (Centros de Trabajo, ex empleados y Distribuidores).

9.1.2. Asuntos Laborales

En atención al pliego de peticiones con emplazamiento a huelga presentado por el Sindicato Nacional de Empleados del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (SINEIF) a la Administración de este Instituto, se efectuó la revisión contractual para el bienio 2007-2009 y salarial para este año, mismas que después de haber celebrado pláticas conciliatorias, concluyeron con la celebración del convenio el 25 de enero de 2007, otorgándose un incremento del 4 por ciento directo a salario tabular a todas las categorías consagradas en el tabulador del Contrato Colectivo de Trabajo y de un 2 por ciento a prestaciones, convenio que fue debidamente ratificado y depositado ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.

Asimismo, fueron depositados ante la autoridad laboral competente, los tabuladores para el personal sindicalizado y operativo de confianza y la relación de artículos que conforman la despesa mensual que se otorgará al personal del Instituto, que tendrá una vigencia de febrero del 2007 a febrero del 2008.

A fin de evitar un mayor daño patrimonial al Instituto por un laudo contrario a sus intereses, se llevaron a cabo seis convenios conciliatorios con extrabajadores del Instituto que demandaron por la vía laboral. Con la celebración de dichos convenios ante las autoridades laborales competentes, se propició un ahorro para el Instituto FONACOT por un importe de 1'326,042.36 pesos.

Se atendieron cuatro requerimientos de pensiones alimenticias efectuadas por los juzgados familiares.

Asimismo, se logró obtener dos laudos favorables para el Instituto FONACOT, al conseguir que la autoridad laboral determinara como improcedentes las pretensiones del actor. En uno de ellos el Instituto dejó de pagar 9'725,745.64 pesos.

Se concluyeron ocho juicios ventilados ante las autoridades laborales, por lo que al último día del año, se reporta un total de 26 juicios laborales y ocho contenciosos administrativos en contra del Instituto Mexicano del Seguro Social.

En el lapso comprendido de enero a diciembre de 2007, destacan los siguientes resultados:

Se formalizaron ante la autoridad laboral correspondiente 33 convenios de terminación de la relación laboral, de los cuales 13 corresponden a personal sindicalizado y 20 a personal de confianza: 14 de mandos medios y superiores y seis de personal operativo de confianza. Por otra parte, se formalizó una terminación de relación laboral por jubilación y dos por invalidez definitiva dictaminada por el Instituto Mexicano del Seguro Social, a través de la Comisión Nacional Mixta de Pensiones, Jubilaciones y Primas de Antigüedad.

Se realizaron las acciones tendientes a finiquitar la relación de trabajo por trabajadores que renunciaron a su puesto: dos de personal sindicalizado y siete correspondientes a trabajadores de confianza.

Se dio trámite y se formalizaron 10 liquidaciones de diferencia por cambio de puesto.

Se efectuaron cuatro investigaciones laborales, de las que se derivaron dos rescisiones de contrato individual de trabajo por tiempo indeterminado.

Por otra parte, se presenta una recuperación derivada de las retenciones que se realizan a empleados del Instituto que fueron liquidados conforme a la ley, que se traduce en la disminución de demandas en contra de exempleados para el cobro de las cantidades adeudadas por los préstamos personal y para la adquisición de bienes de consumo duradero, lo que contribuye de manera importante para generar un ahorro a la institución, ya que con esta medida se evita el instaurar juicios que traerían como consecuencia erogaciones para el seguimiento de las acciones legales. Dichas retenciones se desglosan de la siguiente manera:

**RETENCIONES A EMPLEADOS POR CONVENIOS DE
TERMINACIÓN DE RELACIÓN LABORAL**

Mes	Monto en pesos
Enero	270,898.81
Febrero	426,730.15
Marzo	275,032.46
Abril	6,313.35
Mayo	555,240.18
Junio	189,042.36
Julio	115,933.35
Agosto	437,236.84
Septiembre	766,293.81
Octubre	137,443.69
Noviembre	186,746.25
Total	3'366,911.25

Fuente: Representante Jurídico

Por último, como claro ejemplo de coordinación en el alcance de objetivos, se llevó de manera anticipada, en el mes de noviembre, la revisión del tabulador de salarios por cuota diaria que prevalecerá del 1 de enero al 31 de diciembre de 2008, otorgándose un incremento del cuatro por ciento, convenio que fue debidamente ratificado ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje el 5 de diciembre de 2007.

9.1.3. Acciones Consultivas

El área consultiva del Instituto FONACOT elaboró los siguientes vínculos jurídicos:

VÍNCULOS JURÍDICOS

Actividades	Cantidades
Contratos de arrendamiento	43
Contratos de limpieza	48
Servicios diversos	144
Contratos individuales de trabajo	63
Convenio modificatorios	81

Convenios de colaboración	5
Contratos de adquisiciones	11
Contratos de obra pública	32
Contratos de afiliación	81
Convenios de afiliación	57
Convenios Avis	29
Convenios de reconocimiento de adeudo	4
Total de instrumentos jurídicos	598

Fuente: Representante Jurídico

Adquisiciones y Servicios

Como miembro del Subcomité revisor de bases, personal del área jurídica asistió en 32 ocasiones para sesiones de trabajo, asistiendo a 16 procedimientos de licitación.

Se acudió como asesor a 25 sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT.

Enajenación de bienes

Se acudió como asesor a dos eventos de licitación pública para la enajenación de bienes del Instituto FONACOT.

Obra Pública

Se acudió como asesor a cuatro sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas del Instituto FONACOT.

Arrendamientos

Se apoyó a las negociaciones de arrendamiento y trámites de avalúo y justipreciación de rentas que permitieron la actualización de todos los inmuebles en apego a las normas aplicables, tramitándose ante el Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales un total de 44 justipreciaciones de renta.

Trámites Notariales

Se tramitaron ante diversas notarías 11 poderes otorgados a 68 personas y funcionarios del Instituto FONACOT y 62 revocaciones de personal que dejó de prestar sus servicios en la institución, así como también se solicitaron copias certificadas de diversos instrumentos.

Disposiciones Normativas

Se distribuyó el Compendio del Diario Oficial de la Federación, publicación que semanalmente se hace llegar a la Subdirección General de Administración con información de interés para el Instituto FONACOT.

Se brindó asesoría en materia normativa a través de oficio, correo electrónico y vía telefónica a las áreas del Instituto que requirieron de este apoyo.

De conformidad con lo previsto en las modificaciones al Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se actualizaron y modificaron las bases para la contratación de adquisiciones, servicios, así como las de Obra Pública y Servicios Relacionados con las Mismas, a través del procedimiento de licitación pública e invitación a cuando menos tres personas.

Se realizaron las adecuaciones a los contratos en materia de Adquisiciones, Servicios, Obra Pública, y Servicios Relacionados con las Mismas, con base en las modificaciones a los reglamentos de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, la de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Se diseñó el formato de convenio modificatorio al contrato de afiliación como Establecimiento Comercial de bienes, que tiene por objeto facultarlo para que a través de módulos y en sus instalaciones se puedan efectuar las autorizaciones del crédito FONACOT.

Se elaboraron cuatro proyectos de informes y defensa de las inconformidades pactadas en contra de los procedimientos de contratación convocados por el Instituto FONACOT.

10. Control Institucional

10.1. Estructura del Órgano de Gobierno

En el 2007, el Consejo Directivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se integró en forma tripartita de acuerdo con la norma, de la siguiente manera:

Un Consejero	Secretario del Trabajo y Previsión Social. (STPS). Presidente Secretario de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Secretario de Economía (SE). Secretario de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación. (SAGARPA)
Un representante de Organizaciones de Trabajadores	Congreso del Trabajo Confederación Regional Obrera Mexicana (CROM) Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC) Confederación de Trabajadores de México (CTM)
Un representante de Organizaciones de Patrones	Consejo Coordinador Empresarial (CCE) Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (Concanaco-Servytur) Confederación de Cámaras Industriales de los Estados Unidos Mexicanos (Concamin)
Órgano de Vigilancia	Secretaría de la Función Pública (SFP).

Titular de la Entidad	Director General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
Secretario Técnico	Nombrado por el Consejo Directivo a propuesta del Presidente del mismo.
Prosecretario	Nombrado por el Consejo Directivo a propuesta del Director General del Instituto FONACOT.

10.1.1. Sesiones Ordinarias y Extraordinarias

Durante el ejercicio anual del 2007, el Consejo Directivo sesionó en cuatro ocasiones con carácter ordinario y dos extraordinarias, a las cuales la Dirección General del Instituto FONACOT asistió puntualmente.

En las sesiones mencionadas se informó al Consejo Directivo sobre la operación del Instituto, además se atendió en tiempo y forma las solicitudes emanadas del mismo, dictándose 70 acuerdos, siendo los más relevantes los siguientes:

10.1.2. Acuerdos más Importantes

CD 04-290307	Aprueba en lo general las estrategias del Proyecto del Plan Estratégico 2007-2012 del Instituto FONACOT.
CD 05-290307	Toma conocimiento del presupuesto asignado al Instituto FONACOT, en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio 2007, que asciende a 38,332'158,476 pesos y corresponde al proyecto que este Consejo Directivo autorizó mediante Acuerdo No CD 36-311006 en la Tercera Sesión Ordinaria que se llevó a cabo el 31 de octubre del 2006.
CD 06-290307	Aprueba las reducciones aplicadas al presupuesto del gasto corriente 2007 del Instituto FONACOT, por \$25,200,000.00, y con base, en el Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal, e instruye a la Dirección General registrar las afectaciones presupuestarias ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de acuerdo con los términos señalados por el Director General, en su propuesta presentada a este Consejo Directivo en la carpeta de la 4ª. sesión ordinaria, en el punto 9.1 de anexos del Proyecto del Plan Estratégico 2007-2012 del Instituto FONACOT".
CD 07-290307	Autoriza el Programa Anual de Adquisiciones y el Programa de Disposición Final de Bienes, para el ejercicio fiscal 2007, presentados por el Director General del Instituto FONACOT, en la carpeta de la 4ª sesión ordinaria, en los puntos 9.2 y 9.3 de anexos del Proyecto del Plan Estratégico 2007-2012 del Instituto FONACOT".

- CD 09-290307 Aprueba el Informe de Autoevaluación Institucional correspondiente al ejercicio 2006, presentado por el Director General del Instituto FONACOT, con los comentarios y observaciones efectuados al mismo en el cuerpo de la Opinión de los Comisarios de la SFP, e instruye al Director General del Instituto a atender las recomendaciones emitidas y llevar a cabo su seguimiento con fundamento en los Artículos 58, Fracción XV, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 30 Fracción VI de su Reglamento.”
- CD 17-290307 Aprueba el Manual General de Organización del Instituto FONACOT.
- CD 18-290307 Autoriza los lineamientos para la determinación de las remuneraciones a los miembros del Consejo Directivo del Instituto FONACOT, correspondientes a las organizaciones de patronos y de trabajadores, a los profesionistas independientes y a los especialistas del sector de los trabajadores, por su participación en las sesiones de los comités de apoyo del Consejo Directivo.
- CD 21-290307 Autoriza a la Administración del Instituto a gestionar ante las Autoridades correspondientes un programa de emisión de Certificados Bursátiles en Estructura de Cartera, hasta por el monto que lo requiera el Plan Estratégico 2007–2012 autorizado, que en su primer etapa será por 10,000 millones de pesos, para aplicar los recursos obtenidos del proceso de bursatilización a atender los compromisos derivados del otorgamiento de créditos del Instituto.
- CD 22-290307 Autoriza a la Administración del Instituto a gestionar ante las Autoridades Nacionales y Extranjeras correspondientes, la emisión mediante los vehículos necesarios de Papel en el Mercado Extranjero, en lo particular en el Canadiense y/o Norteamericano, en base a estructura de cartera generada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, con las particularidades que se requiera en cuanto a su arquitectura, de acuerdo a los requerimientos de flujo determinados en el Plan Estratégico 2007-2012 autorizado, buscando en todo tiempo las mejores condiciones de tasa, costo y plazo para el Instituto.
- CD 24-290307 Se da por enterado de la designación que, con fundamento en el Artículo 27 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, el C. Presidente de la República Mexicana, Lic. Felipe Calderón Hinojosa, designa al C. P. C. Arsenio Díaz Escalante, como Titular del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores con fecha 1º de diciembre del 2006.
- CD E 28-220507 Aprueba la participación de Distribuidores Afiliados al Instituto en la Autorización del Crédito FONACOT, en la recepción de solicitudes y

demás documentos de los trabajadores para su afiliación, exclusivamente para que actúen como ventanilla del Instituto para recibir de los aspirantes al crédito, la solicitud de inscripción, conservando el Instituto en forma exclusiva la facultad de decidir sobre el otorgamiento del crédito, una vez que la documentación que sirvió de base para la solicitud, sea aprobada en definitiva por el Instituto, dándole seguimiento y presentando los resultados a este Consejo.

- CD E 30-220507 Aprueba desechar definitivamente el Programa de Talleres Familiares, aprobado mediante acuerdo CT 08/2006 en la sesión Ordinaria 323 del H. Comité Técnico y de Distribución de Fondos.
- CD 37-250707 Aprueba eliminar el límite máximo de ingresos del trabajador que es de 25 SMG como base para calificarlo como sujeto del Crédito FONACOT, así como el límite máximo del propio crédito que a la fecha es de \$200,000.00 de tal manera que en lo sucesivo el límite máximo del monto del crédito sea el que resulte de multiplicar el 20% del ingreso mensual del trabajador por el número de meses que el Instituto y el Trabajador acuerden como plazo para el pago del crédito. La administración deberá proceder a incluir estas modificaciones aprobadas por este Órgano de Gobierno en sus Reglas y Políticas de Operación del Crédito.
- CD 45-250707 Aprueba los Estados Financieros del Instituto FONACOT al 31 de diciembre del 2006, dictaminados por el Auditor Externo C. P. C. Javier Flores Durón, Socio de Auditoría del Despacho PriceWaterHouseCoopers, S. C., en los términos de la recomendación favorable contenida en el Informe de los Comisarios Públicos de la Secretaría de la Función Pública.
- CD 46-250707 Autoriza las siguientes Adecuaciones Externas al Presupuesto de Egresos 2007: Transferir los recursos de Inversión Física previstos para adquirir bienes informáticos y de comunicación al Gasto de Operación por \$21'063,000.00 para complementar los servicios de tecnología de información, así como modificar la disponibilidad inicial presupuestada por \$1,347'002,790.00 a \$251'238,400.00 e instruye a la Dirección General realizar las gestiones que correspondan ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para su registro.
- CD 51-031007 Aprueba celebrar un Convenio de participación con la CONAVI, para que al amparo de las Reglas de Operación del Programa de Subsidios y de las Reglas de Operación del Instituto FONACOT se puedan aplicar dichos subsidios a través de éste mediante el Crédito FONACOT destinado al mejoramiento de vivienda y autoconstrucción.
- CD 52-031007 Autoriza la modificación y adecuación de la meta de otorgamiento de créditos que se había establecido para el año 2007 en la suma de 10 mil

millones de pesos, para reducirla a 8 mil ochocientos cuarenta, que representa un 87% de la suma original, y en cuanto a la meta de créditos ejercidos, para reducirla de 2 millones 800 mil créditos, a 2 millones 295 mil, créditos.

- CD 53-031007 Aprueba el Informe de Autoevaluación Institucional correspondiente al primer semestre del 2007, presentado por el Director General del Instituto FONACOT, con los comentarios y observaciones efectuados al mismo en el cuerpo de la Opinión de los Comisarios de la SFP, presentada en cumplimiento del Artículo 30, fracción VI, del Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, e instruye al Director General del Instituto a atender las recomendaciones emitidas y llevar a cabo su seguimiento.
- CD 54-031007 Aprueba el Proyecto de Presupuesto para el año 2008 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores por \$ 34,802,427,446 y autoriza a la Dirección General realizar los trámites ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su autorización y registro en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2008.
- CD 56-031007 Aprueba y emite las Disposiciones Generales para la Celebración de Contratos Plurianuales de Obras Públicas, Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 148 del Reglamento de esta Ley, 58 fracción VII de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y en el 18, fracción V, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
- CD 58-031007 Aprueba la estructura orgánica presentada en el punto 7.5 de la carpeta de la Sexta Sesión de este Consejo, e instruye al Director General que proceda a elaborar el dictamen respectivo para que por conducto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, como coordinadora de sector, se presente para su registro y autorización correspondiente a las Secretarías de la Función Pública y de Hacienda y Crédito Público, y asimismo se aprueban las adecuaciones a la normatividad interna de la institución derivadas de la estructura aprobada.
- CD E 60-121107 Aprueba el Programa Emergente de Apoyo, en general, para todos los Centros de Trabajo y Trabajadores en el Estado de Tabasco y en los Municipios de Chiapas afectados por los desastres naturales, el cual consiste en otorgar tres meses de prórroga de pago del principal y condonación de intereses por un período igual, de los créditos de los trabajadores que están al corriente en sus pagos, cuyos Centros de Trabajo se encuentran ubicados en esas Entidades Federativas, mismo

que se aplicará a los trabajadores y centros de trabajo que se adhieran a este programa; el impacto económico de este programa será con cargo a las utilidades del ejercicio.

- CD 66-141207 Autoriza modificar los presupuestos del flujo de efectivo 2007 y 2008 por un monto de 30 millones de pesos inicialmente; así como los demás apoyos económicos que el Gobierno Federal determine ampliar para distribuir los recursos emergentes para Apoyo a Damnificados de Chiapas y Tabasco, e instruye a la Dirección General, realice los trámites necesarios ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, e informe las modificaciones que se den en el seguimiento del proceso.
- CD 69-141207 Aprueba el Código de Conducta del Instituto y su aplicación.

10.2. Unidad de Enlace y Transparencia de Acceso a la Información (UETAI)

La Unidad de Enlace del Instituto FONACOT atendió, en el ejercicio anual del 2007, 91 solicitudes de información realizadas por la ciudadanía, las cuales fueron solventadas en tiempo y forma; se orientó y atendió a los ciudadanos que se presentaron personalmente en el Módulo de Atención Ciudadana; se actualizó el portal de transparencia en la página de Internet del Instituto FONACOT, en el cual se encuentra publicada la información a la que se refiere el artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), se cumplieron las recomendaciones del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

Se solicitó a las áreas administrativas la actualización de su información reservada al segundo semestre 2007 y se registro en el sistema del Instituto Federal de Acceso a la Información Pública Gubernamental (IFAI).

Se enviaron los informes semanales y trimestrales a la STPS, sobre el estatus de las solicitudes de información, así como el reporte anual.

Se enviaron al IFAI las fichas de la IFAI.FIC.1 a la IFAI.FIC.8, debidamente requisitadas en los formatos establecidos por el IFAI.

El Comité de Información del Instituto FONACOT se reunió en siete ocasiones durante el 2007, para verificar las diversas situaciones que se presentaron en relación con la LFTAIPG, y se atendieron en tiempo y forma los acuerdos emanados del mismo.

10.3. Sistemas de Evaluación Institucional

10.3.1. Seguimiento a Indicadores

Sistema de Procesos y Planeación Estratégica

Los indicadores que reporta el Instituto FONACOT dentro del Sistema de Procesos y Proyectos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), registraron un avance importante al término del período 2007, el indicador de monto de los créditos ejercidos se ubicó para esta etapa en el rango sobresaliente; así como los Indicadores de Certificados Bursátiles Colocados y Afiliación de Trabajadores que mostraron un crecimiento del 145 y 134 por ciento, respectivamente, con base en la meta. (Ver anexo No. 11.13)

Metas Programáticas

El objetivo de estos indicadores es contar con información confiable y oportuna sobre el desarrollo y cumplimiento de las atribuciones y compromisos establecidos en el presupuesto de egresos sectorial, aplicable a cada unidad administrativa u organismo coordinado, que permita su análisis y evaluación en las diferentes etapas de ejecución. (Ver anexo No. 11.13)

Sistema de Indicadores de Gestión

El comportamiento de estos indicadores, permite evaluar, desde una perspectiva determinada, el grado de eficiencia y eficacia alcanzado en cada una de las actividades realizadas durante la gestión. El reporte de estos indicadores se realiza de manera trimestral a la Secretaría de la Función Pública (SFP) y a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), lo que a su vez, permite a los ejecutivos de las diversas áreas considerarlos como punto de partida para la adecuación de políticas y establecimiento de estrategias. El sistema se encuentra constituido por ocho indicadores que contemplan actividades relevantes de cada área, de los cuales, cuatro se refieren a aspectos operativos, dos a financieros y dos más a administrativos. (Ver anexo No. 11.13)

10.3.2. Carta Compromiso al Ciudadano

La Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) es una herramienta de apoyo operativo, plasmada en un documento público, accesible, sencillo y claro que:

- Proporciona a la ciudadanía la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio.
- Enfatiza los estándares de servicio que la entidad se compromete a cumplir.
- Promueve la participación ciudadana.

Las CCC que tiene actualmente la institución son:

- Afiliación y Autorización de Crédito a los Trabajadores para la Adquisición de Bienes de Consumo Duradero.

- Afiliación de Establecimientos Comerciales.
- Pago a Despachos Externos de Cobranza.

La CCC Afiliación y Autorización de Crédito a los Trabajadores para la Adquisición de Bienes de Consumo Duradero tiene los siguientes compromisos de servicio a cumplir:

- Oportunidad: Si la documentación está correcta y completa, el Instituto FONACOT se compromete a autorizar el crédito el mismo día de recepción de la solicitud de crédito.
- Amabilidad: Todo el personal de las direcciones regionales, estatales y de plaza, representaciones y módulos, lo atenderá con cortesía y aclarará sus dudas relacionadas con el trámite.
- Honestidad: Ningún servidor público del Instituto FONACOT le solicitará dinero o gratificación para tramitarle o agilizar su crédito, ni lo condicionará de manera alguna.

Los resultados obtenidos durante el 2007 son los siguientes:

CUMPLIMIENTO EXTERNO

Trimestre	Oportunidad	Amabilidad	Honestidad	Total
Primero	97	97	100	98
Segundo	97	98	100	98
Tercero	94	96	100	97
Cuarto	97	95	100	97
Total	96	96	100	97

CUMPLIMIENTO INTERNO

Trimestre	Oportunidad
Primero	89
Segundo	94
Tercero	95
Cuarto	96
Promedio	93

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

La CCC Afiliación de Establecimientos Comerciales tiene los siguientes compromisos de servicio a cumplir:

- Oportunidad: El Instituto FONACOT se compromete a entregar la clave de registro de afiliación de Establecimientos Comerciales en cinco días hábiles, a partir de la recepción de su solicitud con la documentación completa.
- Confiabilidad: El trámite se efectuará sin errores.
- Honestidad: Ningún servidor público del Instituto FONACOT le solicitará pago alguno para agilizar el trámite de afiliación de Establecimientos Comerciales, salvo el indicado en los requisitos por concepto de consulta de Buró de Crédito.
- Transparencia: Toda la información indispensable para realizar el trámite estará disponible en todas las oficinas del Instituto FONACOT y en la página de Internet.
- Confidencialidad: El personal del Instituto FONACOT adoptará las medidas necesarias que garanticen la seguridad de la información que se proporciona para realizar el trámite.
- Amabilidad: El personal del Instituto FONACOT lo tratará con cortesía y atenderá todas sus dudas.

Durante el 2007 se tienen estos resultados:

CUMPLIMIENTO EXTERNO

Trimestre	Oportunidad	Honestidad	Transparencia	Amabilidad	Total
Primero	85	100	100	98	96
Segundo	81	100	98	100	95
Tercero	91	100	100	99	97
Cuarto	95	100	99	100	98
Promedio	88	100	99	99	96

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

CUMPLIMIENTO INTERNO

Trimestre	Oportunidad
Primero	89
Segundo	91
Tercero	90
Cuarto	90
Promedio	90

La CCC Pago a Despachos Externos de Cobranza tiene los siguientes compromisos de servicio a cumplir:

- Oportunidad: El Instituto FONACOT se compromete a realizar la transferencia electrónica a la cuenta de cheques del despacho en 10 días hábiles a partir de la aceptación de la documentación completa en la oficina correspondiente.
- Confiabilidad: El Instituto FONACOT se compromete a realizar el pago sin errores, siempre y cuando haya informado correctamente los datos bancarios para el envío de transferencia electrónica.
- Honestidad: Ningún servidor público del Instituto FONACOT le solicitará dinero para agilizar el pago.
- Confidencialidad: El personal del Instituto FONACOT adoptará las medidas necesarias que garanticen la seguridad de la información proporcionada en el trámite.
- Amabilidad: El personal del Instituto FONACOT lo tratará con cortesía, atención y servicio, en la recepción de sus documentos para pago y atenderá sus dudas.

Resultados obtenidos durante el 2007:

CUMPLIMIENTO EXTERNO

Trimestre	Oportunidad	Confiabilidad	Honestidad	Amabilidad	Total
Primero	89	100	100	100	97
Segundo	96	100	100	98	98
Tercero	99	100	100	98	99
Cuarto	100	100	100	100	100
Promedio	96	100	100	99	99

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

CUMPLIMIENTO INTERNO

Trimestre	Oportunidad
Primero	89
Segundo	91
Tercero	100
Cuarto	97
Promedio	94

10.3.3. Centro Integral de Servicios

El Centro Integral de Servicios (CIS) es un modelo de servicio que se adelanta a las quejas, nos mantiene en el cambio y transforma la cultura de servicio, asegurándose de que la organización tenga como prioridad al usuario, y tiene como objetivos:

- Garantizar que los servicios se brinden con transparencia y calidad.
- Plasmar la realidad del servicio y la opinión del usuario.
- Mejorar permanentemente los servicios mediante la identificación de áreas de oportunidad.
- Instalar canales obligados de participación y comunicación ciudadana.

- Tomar decisiones en función de las necesidades del usuario.
- General confianza y credibilidad en la ciudadanía.

Actualmente, el Instituto FONACOT tiene instalados dos CIS, uno en la Dirección de Plaza en Portales y el otro en la Dirección Regional Norte Chihuahua.

Para fortalecer el funcionamiento de los CIS y mejorar su operación, se acordaron las siguientes mejoras a realizar durante el ejercicio 2007:

- Dar a conocer al personal de los CIS los acuerdos del grupo de trabajo y porcentajes de cumplimiento de las CCC.

Durante los meses de abril y octubre de 2007 se realizó la autoevaluación de los CIS del Instituto FONACOT, obteniéndose los siguientes resultados semestrales.

AUTOEVALUACIÓN DE LOS CIS				
Primer Semestre				
Concepto	Chihuahua		Portales	
	Calificación		Calificación	
	Obtenida	Máxima	Obtenida	Máxima
Imagen	9	9	9	9
Infraestructura	11.5	12	12	12
Canales de Comunicación	7.5	10	7.5	10
Encuestas	10	16	12.5	16
Atenciones inmediatas, Quejas y Sugerencias de Servicio	9.5	16	11	16
Medición Interna	11.5	15	13.5	15
Liderazgo y Estructura Soporte	7.25	10	9.5	10
Filosofía	8	12	7	12
Calificación Total	74.25	100	82	100
Segundo Semestre				
Imagen	9	9	9	9
Infraestructura	9	12	12	12
Canales de Comunicación	7.5	10	7.5	10
Encuestas	10.5	16	12.5	16
Atenciones inmediatas, Quejas y Sugerencias de Servicio	9	16	11	16
Medición Interna	13.5	15	13.5	15
Liderazgo y Estructura Soporte	2.5	10	9	10
Filosofía	3.5	12	8	12
Calificación Total	64.50	100	82.50	100

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

10.3.4. Seguimiento a las Revisiones de Control del OIC

Durante el ejercicio 2007 se realizaron 11 revisiones de control y como resultado se concertaron 52 acciones de mejora.

Al término del tercer trimestre de 2007, cuatro acciones de mejora convenidas de 2006 fueron canceladas por el OIC, con fundamento en lo dispuesto en los incisos 2.2.1 de los Lineamientos Generales para la elaboración y presentación de los Informes y Reportes del Sistema de Información Periódica y 2.7.1 de la Guía General para las Revisiones de Control, situación que se notificó mediante oficio de responsabilidades asumidas por los funcionarios a cargo.

ACCIONES DE MEJORA CANCELADAS

Área responsable	Acciones de mejora convenidas no cumplidas
Subdirección General de Finanzas	Créditos con saldos negativos considerados para la integración del monto de la cartera.
Subdirección General de Finanzas y Subdirección General de Operaciones	Carencia de información para determinar correctamente los saldos congelados y los intereses.
Subdirección General de Operaciones	Reportes habilitados en el sistema de crédito con falta de información, información incorrecta y/o problemas de configuración.
Subdirección General de Planeación	Normatividad desactualizada para tramitar cancelaciones de crédito.

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Al cierre de 2007 se encuentran 38 acciones de mejora pendientes de implementar, de las cuales 25 se dieron de alta al 31 de diciembre de 2007.

ACCIONES DE MEJORA

Área revisada	Acciones de mejora al 31 de diciembre de 2006	Acciones de mejora nuevas	Acciones de mejora implementadas	Acciones de mejora canceladas	Acciones de mejora pendientes al 31 de diciembre de 2007.
Subdirección General de Operaciones	6	30	13	1	22
Subdirección General de Planeación	2	9	4	1	6
Subdirección General de Administración	0	12	3		9
Subdirección General de Finanzas	7	0	5	2	0
Representación Jurídica	0	1	0		1
Total	15	52	25	4	38

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Observaciones en Proceso de Atención

En el ejercicio 2007, el OIC determinó 69 observaciones, de las cuales 42 ya están solventadas. De las ocho observaciones que se dieron de alta en el cuarto trimestre de 2007, la institución cuenta con un plazo de 45 días hábiles para su solventación.

Asimismo, el OIC tiene la obligación de dar seguimiento a las observaciones determinadas por otras instancias fiscalizadoras. Al cierre de 2007, este es el estatus de las observaciones a las que el OIC le da seguimiento:

SEGUIMIENTO A OBSERVACIONES

Instancia fiscalizadora	Observaciones al 31 de diciembre de 2006	Observaciones nuevas	Observaciones atendidas	Observaciones pendientes al 31 de diciembre de 2007.
Auditor externo	1	18	18	1
Auditorías Superior de la Federación	2	7	9	0
OIC	19	69	59	29
CNBV	0	25	12	13
Total	22	119	98	43

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Evaluación Integral de Trámites y Servicios

Durante el primer trimestre de 2007 se realizó la revisión de control 2-2007, denominada Evaluación Integral de Trámites y Servicios, la cual tuvo como objetivo determinar los controles existentes en los trámites de mayor impacto, como son: Autorización y Ejercicio del Crédito, Afiliación de Establecimientos Comerciales, Cesión de Cartera y Pago a Despachos Externos de Cobranza y su apego a la normatividad vigente, analizar los controles para la administración de riesgos de corrupción y determinar áreas de oportunidad.

Como resultado, se obtuvieron tres acciones de mejora, las cuales contemplaron:

- Elaborar un nuevo Código de Ética para los Establecimientos Comerciales.
- Proporcionar claves para consulta en el Buró de Crédito a los coordinadores administrativos de las direcciones regionales, estatales y de plaza.
- Elaborar un programa de capacitación para los Establecimientos Comerciales de reciente afiliación.
- Mejoras en el sistema que permitan eficientar el ejercicio del crédito FONACOT.
- Establecer estándares de atención para el proceso de pago a los despachos externos de cobranza.
- Modificación de formatos para facilitar el pago a los despachos externos de cobranza.

10.4. Rendición de Cuentas

En cumplimiento con lo estipulado por las disposiciones oficiales para la rendición de cuentas de la Administración Pública Federal, se entregó en tiempo y forma el reporte de seguimiento del programa de los primeros 90 días de la actual administración, incluyendo las acciones pendientes o en proceso de atención. Asimismo, trimestralmente se informó al Órgano Interno de Control sobre los avances en dichas acciones, lo que se mantendrá en tanto terminen de ser solventadas.

10.5. Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas 2007

Se dio cumplimiento al Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas 2007 (PTRC); para ello, se envió el reporte único de avances y resultados del programa, así como los formatos de evaluación que le aplican al Instituto FONACOT, en el cual se obtuvo una calificación de 9.6 en el Indicador de Seguimiento de Transparencia (IST). (*Ver anexo 11.13*)

10.6. Informe de Control Interno

Para mantener el proceso de la implementación gradual de una cultura de autocontrol y autoevaluación, el 26 de junio del 2007 se entregó a la Subsecretaría de Control y Auditoría de la Gestión Pública de la SFP, el Informe Anual del estado que guarda el Control Interno Institucional, correspondiente al ejercicio 2006 del Instituto FONACOT, en cumplimiento con el

artículo 14 del Acuerdo por el que se Establecen las Normas Generales de Control Interno en el ámbito de la Administración Pública Federal.

En el mes de diciembre de 2007 se reportó a la Secretaria de la Función Pública el cumplimiento y avance de las acciones de mejora comprometidas derivadas del Informe del Estado que Guarda el Control Interno Institucional correspondiente al ejercicio 2006.

Entre acciones más relevantes para fortalecer el control interno del Instituto, figuran:

- La reestructura orgánica y reingiería de procesos.
- Evaluación del desempeño a través del modelo de competencias.
- Normatividad para el uso de herramientas informáticas.
- Implantación del modelo de administración de riesgos para el Instituto.

11. Anexos

11.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP

“Presentar al Órgano de Gobierno un plan estratégico que permita a la institución ampliar gradual y significativamente, el número de usuarios del crédito de los trabajadores registrados en el Instituto Mexicano del Seguro Social”.

El Instituto FONACOT tiene un Plan Estratégico 2007 - 2012, y su revisión para el 2008, que se alinea con el eje rector número 2 del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 (PND), que se refiere a “Economía competitiva y generadora de empleos”, y con el objetivo 10 “Facilitar el financiamiento de bienes y servicios de consumo para los trabajadores”, del programa sectorial de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Adicionalmente, y con el fin de contribuir al logro de las metas de colocación para el período 2007-2012, se lleva a cabo un importante fortalecimiento en la estrategia de publicidad y promoción, cuyos principales objetivos son:

- Reposicionar la marca FONACOT e incrementar la participación en el mercado potencial de trabajadores, Centros de Trabajo y Establecimientos Comerciales.

No obstante, el Instituto FONACOT considera de suma importancia incrementar la afiliación de un mayor número de Centros de Trabajo tanto del Apartado “A” como del “B”, que permita incrementar la base de trabajadores, para lo cual se trabaja en el desarrollo de nuevos productos con un enfoque de mercado, a partir del mejoramiento constante de los programas institucionales, el óptimo aprovechamiento del nuevo sistema de crédito, el impulso a la tarjeta de crédito FONACOT y propiciar la apertura de puntos de venta.

Dentro de las estrategias planteadas a principios de año, se programó realizar 534 expoferias a nivel nacional, con la participación de los Establecimientos Comerciales; al cierre de diciembre, se llevaron a cabo 877 de estos eventos, cuya información más amplia se encuentra en el capítulo 3.6.1 de este documento.

Asimismo, se estableció un programa de entrega personal de tarjetas FONACOT a nivel nacional, beneficiando a un total de 925 mil 536 trabajadores a diciembre. La información completa sobre este punto se puede consultar en el capítulo 3.1 de este informe.

“Explicar las causas que han provocado el retraso en el proceso de registro de los trabajadores del apartado “B”, y plantear las acciones a implementar para los próximos años”

El primer paso dado por el Instituto FONACOT para agilizar las afiliaciones de las dependencias y sus organismos de la Administración Pública Federal, fue solicitar el apoyo de la Secretaría de la Función Pública, para que avalara un convenio tipo aplicable para toda la Administración; sin embargo, ante su negativa, nos dimos a la tarea de afiliar caso por caso, lo cual ha hecho que el flujo de las mismas sea más lento.

Como estrategia de agilización en las afiliaciones, el Secretario del Trabajo y Previsión Social, Lic. Javier Lozano Alarcón, giró oficios a los secretarios de Estado, con la finalidad de invitarlos a afiliarse a la dependencia que representan, así como a sus organismos desconcentrados y descentralizados, lo cual en un principio funcionó muy bien pues se recibieron múltiples llamadas, sin embargo éstas no se concretaron con la rapidez deseada.

Una medida de solución adicional fue que a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se gestionó y se obtuvo la asignación de una clave de descuento exclusiva por concepto de crédito FONACOT, con la cual se pudieran realizar las retenciones de los empleados que obtuvieran un crédito.

No obstante lo anterior, nos encontramos con la siguiente problemática:

Cada dependencia u organismo, en estricto apego a su normatividad, sigue rigurosos procesos de revisión y análisis por parte de las diversas áreas que intervienen en el proceso del crédito FONACOT, tales como nómina, recursos humanos, prestaciones y pagos, así como de sus áreas jurídicas, procesos que en ocasiones llegan a tardar meses aun cuando el seguimiento por parte del Instituto FONACOT se lleva a cabo semanalmente y de forma puntual.

Estas constantes revisiones pretenden llegar a establecer un solo documento que cumpla con la normatividad interna del Instituto y que no violente los procedimientos de las organizaciones, lo cual no siempre se puede lograr, ya que inclusive en ocasiones las mismas organizaciones proponen “nuevos convenios”, lo que complica adecuarlos a la normatividad del Instituto.

Además, la reunión de los documentos también es un punto importante a considerar por la lentitud del procedimiento, ya que los convenios pasan en primera instancia por las áreas jurídicas y, posteriormente, lo remiten generalmente a las direcciones generales de recursos humanos o a la Oficialía Mayor para su firma correspondiente, proceso que suele tomar tiempos considerables.

“Informar sobre el criterio establecido en la planeación 2007, para disminuir el crédito promedio (\$3,575.00), considerado que la media del período 2001-2005 fue de \$6,295.00 y que recientemente el crédito otorgado se amplió hasta \$200,000.00”.

La estimación del importe promedio del crédito para el período 2007 se realizó con base en el promedio obtenido en el 2006, en el cual se incluyeron dos conceptos importantes: 1) Los programas de apoyo a damnificados por los huracanes Stan y Wilma, y 2) El Crédito ejercido vía tarjeta FONACOT. Como acto informativo se menciona que el propio Consejo Directivo del mes de marzo del 2007, acordó excluir el concepto referente a los huracanes Stan y Wilma. El importe promedio del crédito FONACOT ejercido al cierre de diciembre se ubicó en 6,778.27 pesos.

Si bien el importe máximo de crédito no tiene más tope que el 20 por ciento de capacidad de pago del trabajador, cabe señalar que en lo que va del 2007, el 98.3 por ciento de las personas que han obtenido crédito, el importe de los mismos es igual o inferior a 50,000.00 pesos, lo que está directamente relacionado con la capacidad de descuento mensual, mientras que el 1.7 por ciento restante corresponden a personas con un ingreso mayor. A esto habrá que sumarle las facilidades en el número de autorizaciones, plazos y fechas de disposición que tramitan los trabajadores con tarjeta FONACOT, cuyo promedio se ubicó en 2,997.16 pesos, lo que genera que los nuevos ejercicios de crédito sean parciales en relación con su capacidad total de crédito. El promedio de créditos por persona en el 2007 se ubica en 2.04, mientras que en todo el 2006 este promedio se ubicó en 1.94 créditos por persona.

“Se sugiere informar a este Consejo Directivo sobre las metas y avances del Programa de Internet de Banda Ancha-Programa Nacional de Conectividad para la Educación y el Trabajo (PROCET).”

Se tienen afiliados los siguientes grupos de empresas de cable afiliadas a la CANITEC, lo que representa 82 puntos de venta ubicados en 30 estados de la República y el Distrito Federal. Los estados que faltan por cubrir son Colima y Baja California Sur

- Cablemás.
- Megacable.
- Tvcable.
- Acotel (ya afiliado en sistema, sin embargo no ha firmado contrato y no ha iniciado operaciones).
- Cablevisión.
- Cablecom.
- TVI Nacional.
- Televisión por Cable del Norte de Sonora.
- Videocable del Centro.

Por otro lado, se hizo una alianza estratégica entre las empresas Axtel y Office Depot para comercializar con crédito FONACOT un paquete de computadora (a escoger por el cliente), línea telefónica e Internet de banda ancha. Este proyecto dio inicio con una prueba piloto durante la segunda quincena del mes de septiembre de 2007, en la ciudad de Monterrey. Información más detallada a este respecto se encuentra en el apartado 3.6.2 de este documento.

“Realizar las acciones o gestiones correspondientes para que, durante el segundo semestre, se regularicen los subejercicios del gasto, con el objeto de que al concluir el año no se presenten incumplimientos normativos presupuestales”.

Con el fin de evitar subejercicios del gasto y no incurrir en incumplimientos normativos presupuestales, se emitió una circular en la que se solicita a todas las áreas que integran el Instituto FONACOT que turnen con toda oportunidad sus requerimientos de adquisiciones o contrataciones externas, al área de adquisiciones, a fin de que ésta esté en posibilidades de llevar a cabo el proceso respectivo y cumplir en tiempo y forma con el programa presupuestal del ejercicio.

11.2. Cumplimiento a las Disposiciones de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestal

SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION
CUMP. A LAS DISP. DE RACIONALIDAD, AUSTERIDAD Y DISCIPL. PRESUPUESTAL
74120 INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES
(MILES DE PESOS CON UN DECIMAL)

F46 Ver.Fto. : 3

Periodicidad : Mensual Sector : 74

Ver. Inf. : 1

MES: DICIEMBRE

CONCEPTO	PRESUPUESTO ANUAL AÑO EN CURSO		PRESUPUESTO AÑO ANT. ACUMULADO		PRESUPUESTO AÑO EN CURSO ACUMULADO			
	ORIGINAL	MODIFICADO	PROGRAMADO	EJERCIDO	PROGRAMADO	EJERCIDO	VARIACION ANUAL	PAGOS PENDIENTES
1000 SERVICIOS PERSONALES	376,152.2	369,653.0	357,104.4	339,599.1	369,653.0	321,336.1		(1.6)
1700 PAGO DE ESTIMULOS A SERV. PUBL. DE MANDO Y ENL. OTROS CONCEPTOS	52,677.6	45,494.0	43,686.8	41,737.6	45,494.0	30,919.7		(23.0)
323,474.6	324,159.0	313,417.6	297,861.5	324,159.0	290,416.4		1.4	
2000 MANTERIAL Y SUMINISTRO	18,288.7	17,588.7	18,205.9	13,294.6	17,588.7	14,905.4		16.6
2100 MATERIALES Y UTILES DE ADMON. Y DE ENSEÑANZA	9,078.1	9,824.1	9,755.6	7,318.1	9,824.1	9,256.5		31.5
2101 MATERIALES Y UTILES DE OFICINA	4,957.2	5,106.4	5,019.3	3,877.7	5,106.4	4,949.4		32.7
2105 MATERIALES Y UTILES DE IMPRES. Y REPRODUC.	87.9	51.9	115.2	10.3	51.9	4.1		(58.6)
2106 MAT. Y UT. PARA EL PROCESAM. EN EQ. Y B. INFORM	3,649.6	4,349.6	4,020.4	3,212.6	4,349.6	4,136.8		33.9
OTRAS PARTIDAS	383.4	316.2	600.7	217.5	316.2	166.2		(20.6)
2200 PRODUCTOS ALIMENTICIOS	477.6	477.6	479.3	321.2	477.6	362.1		17.2
2300 HERRAMIENTAS REFACCIONES Y ACCESORIOS	2,107.6	1,185.6	1,735.8	927.3	1,185.6	204.0		(77.1)
2600 COMBUSTIBLES,LUBRICANTES Y ADITIVOS	1,626.0	1,422.0	1,034.4	642.1	1,422.0	1,126.2		82.4
2700 VESTUARIO BCOS. PRENDAS/PROTECC.PERS Y ART. D. OTROS CONCEPTO	3,165.0	2,683.6	3,071.9	2,289.4	2,683.6	2,574.1		16.9
1,834.4	1,995.8	2,128.9	1,796.5	1,995.8	1,382.5		(20.0)	
3000 SERVICIOS GENERALES:	625,357.5	628,422.1	409,750.3	351,273.7	628,422.1	464,756.9		37.6
3100 SERVICIOS BASICOS	117,265.0	83,847.7	54,917.1	52,928.2	83,847.7	58,859.0		15.6
3101 SERVICIOS POSTAL	51,075.2	29,740.5	24,003.0	25,616.1	29,740.5	18,681.0		(24.2)
3103 SERVICIO TELEFONICO	5,608.4	5,608.5	5,065.5	4,578.3	5,608.5	4,840.4		9.9
3104 SERVICIO DE TELEFONIA CELULAR	1,601.8	999.1	1,405.9	1,071.4	999.1	954.9		(7.3)
3106 ENERGIA ELECTRICA	5,706.5	5,406.5	4,780.5	4,384.8	5,406.5	4,863.3		15.3
3107 SERVICIO DE AGUA	624.2	444.2	499.5	244.5	444.2	269.6		14.6
OTRAS PARTIDAS	52,648.9	41,648.9	19,162.8	17,033.1	41,648.9	29,249.8		78.5
3200 SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	14,149.4	14,440.3	11,230.0	10,645.2	14,440.3	11,622.3		13.5
3201 ARRENDAMIENTO DE EDIFICIOS Y LOCALES	12,611.6	13,311.6	10,519.2	10,149.9	13,311.6	11,306.5		15.8
3203 ARRENDAMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO	86.4	136.0	110.5	13.9	136.0	24.5		83.3
3204 ARRENDAMIENTO DE EQ. Y BIENES INFORMATICOS	1,451.4	992.7	600.3	481.4	992.7	291.3		(37.1)
OTRAS PARTIDAS	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0
3300 SERVICIOS ASESOR. CONSULTOR. INFORMAT. ESTUD. E	155,942.8	132,551.3	108,056.4	110,208.1	132,551.3	80,381.2		(24.2)
3302 A 3304 ASESORIAS	50,562.0	24,312.0	27,386.2	25,271.3	24,312.0	8,809.3		(63.8)
3305 CAPACITACION	5,000.0	5,000.5	4,000.3	4,291.0	5,000.5	4,789.8		16.1
3306 SERVICIOS INFORMATICOS	100,380.8	103,238.8	76,669.9	80,645.8	103,238.8	66,782.1		(13.9)
OTRAS PARTIDAS	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0
3400 SERVICIOS COMERCIAL Y BANCARIO	256,851.3	297,816.7	161,912.3	118,108.0	297,816.7	243,996.4		114.8
3500 SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION	29,261.9	37,832.9	29,887.8	27,257.8	37,832.9	29,142.4		11.2
3502 MANTEN Y CONSERV. DE BIENES INFORMATICOS	10,223.4	16,428.4	11,519.9	8,291.1	16,428.4	13,367.0		67.6
3504 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE INMUEBLES	9,999.5	10,499.5	9,167.4	11,886.7	10,499.5	6,933.3		(39.4)
3506 MANTENIMIENTO Y CONSERVACION DE VEHICULOS	1,000.7	1,000.7	863.8	1,344.6	1,000.7	774.9		(40.1)
OTRAS PARTIDAS	8,038.3	9,904.3	8,336.7	5,735.4	9,904.3	8,067.2		46.2
3600 SERVICIOS DE IMPRES. PUBLIC. DIFUS.E INFORM.	6,513.2	3,513.2	7,099.1	2,453.9	3,513.2	827.7		(64.9)
3700 SERVICIO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PUBLICIDAD	17,000.0	17,000.0	12,780.0	12,617.9	17,000.0	16,233.6		33.8
3800 SERVICIOS OFICIALES	26,373.9	22,420.0	23,867.6	17,054.6	22,420.0	13,857.6		(15.5)
3801 Y 3802 GASTO DE CEREMONIAL	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0
3804 CONGRESO Y CONVECCIONES	2,096.0	1,996.6	1,989.0	2,238.4	1,996.6	642.1		(70.2)
3808 A 3813 PASAJES	10,819.7	9,633.8	11,459.1	8,327.5	9,633.8	6,357.4		(20.6)
3814 A 3819 VIATICOS	8,392.2	7,185.7	7,126.9	4,950.7	7,185.7	3,951.5		(17.0)
3821 GTOS P/ALIMENTACION DE SERV. PUBL. DE MANDO	1,624.8	32.7	934.3	336.1	32.7	24.3		(92.5)
OTRAS PARTIDAS	3,441.2	3,571.2	2,358.3	1,201.9	3,571.2	2,882.3		149.3
OTROS CONCEPTOS	2,000.0	19,000.0	0.0	0.0	19,000.0	9,836.7		100.0
TOTAL GASTO CORRIENTE	1,019,798.4	1,015,663.8	785,060.6	704,167.4	1,015,663.8	800,998.4		18.3
5000 BIENES MUEBLES E INMUEBLES	49,628.0	28,565.0	165,201.4	28,105.8	28,565.0	14,346.9		(46.9)
5100 MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACION	8,800.0	3,830.3	10,167.6	5,952.6	3,830.3	2,083.1		(63.6)
5300 VEHICULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	9,000.0	0.0	9,173.0	1,421.9	0.0	2,857.7		109.0
5500 HERRAMIENTAS Y REFACCIONES	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0
OTROS CONCEPTOS	31,828.0	24,734.7	145,860.8	20,731.3	24,734.7	9,406.1		(52.8)
6000 OBRA PUBLICA	6,500.0	6,500.0	2,000.0	1,431.8	6,500.0	1,315.2		(4.5)
6100 OBRA PUBLICA POR CONTRATO	6,500.0	6,500.0	2,000.0	1,431.8	6,500.0	1,315.2		(4.5)
6200 OBRA PUBLICA POR ADMINISTRACION	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0
OTROS CAPITULOS	35,909,049.5	35,909,049.5	28,673,382.7	12,414,464.2	35,909,049.5	17,304,329.8		44.9
TOTAL GASTO AUTORIZADO	36,984,975.9	36,959,778.3	29,625,644.7	13,148,169.2	36,959,778.3	18,120,990.3		43.3

11.3. Número e Importe de los Créditos Ejercidos

Dirección	Número de Créditos		Variación Porcentual	Importe de Créditos (millones de pesos)		Importe 2007 Deflactado a Precios de 2006 (2)	Variación Porcentual (2/1)
	2006	2007		2006 (1)	2007		
DR. Centro Metropolitano							
5 Portales	24,481	35,676	45.7%	157.2	234.7	225.7	43.6%
3 Vallejo	38,911	55,195	41.8%	305.2	450.2	433.0	41.9%
6 Tacubaya	13,813	16,284	17.9%	94.9	113.7	109.3	15.2%
7 Zaragoza	23,730	37,272	57.1%	168.9	243.5	234.2	38.7%
8 Tlalnepantla	23,194	36,920	59.2%	162.4	269.4	259.2	59.6%
40 Tlaxcala	12,885	17,659	37.1%	61.2	73.9	71.1	16.1%
43 Puebla	15,259	22,916	50.2%	88.5	147.9	142.2	60.6%
48 Toluca	25,202	33,884	34.4%	210.6	284.5	273.7	30.0%
57 Pachuca	12,324	14,162	14.9%	63.8	80.3	77.2	20.9%
99 Oficinas Centrales	444,784	668,585	50.3%	1,245.6	2,353.1	2,263.3	81.7%
DR. Zona Noreste							
42 Monterrey (DR)	53,847	41,875	-22.2%	335.4	363.4	349.6	4.2%
30 Durango	10,614	14,980	41.1%	64.4	112.9	108.6	68.6%
47 Tampico	10,662	15,506	45.4%	64.3	113.3	109.0	69.4%
49 Torreón	18,681	22,840	22.3%	108.7	147.6	141.9	30.6%
52 Saltillo	16,622	35,657	114.5%	80.8	242.2	233.0	188.3%
DR. Zona Norte							
31 Chihuahua (DR)	51,328	53,088	3.4%	311.4	384.0	369.4	18.6%
32 Mexicali	36,599	42,027	14.8%	234.1	317.8	305.7	30.6%
36 Hermosillo	52,372	72,628	38.7%	310.1	398.9	383.7	23.7%
65 Culiacán	29,061	32,435	11.6%	133.8	168.1	161.7	20.8%
69 Tijuana	21,393	27,461	28.4%	129.5	189.0	181.8	40.4%
DR. Zona Occidente							
35 Guadalajara (DR)	30,541	38,913	27.4%	197.8	279.8	269.1	36.0%
34 Morelia	12,447	22,612	81.7%	77.7	117.2	112.7	45.0%
37 León	24,296	34,280	41.1%	137.8	226.2	217.5	57.8%
45 Querétaro	19,165	27,322	42.6%	87.6	146.6	141.0	61.0%
46 San Luis Potosí	34,421	39,011	13.3%	206.6	294.5	283.2	37.1%
54 Aguascalientes	17,984	27,274	51.7%	93.8	134.8	129.7	38.3%
61 Zacatecas	7,695	9,754	26.8%	42.8	59.8	57.6	34.3%
DR. Pacífico							
33 Acapulco (DR)	10,790	19,787	83.4%	68.5	116.1	111.7	63.1%
28 Manzanillo	7,980	9,105	14.1%	44.3	50.3	48.4	9.2%
29 Pto. Vallarta	7,475	10,426	39.5%	48.9	82.0	78.9	61.3%
38 Mazatlán	17,089	21,557	26.1%	63.3	79.8	76.8	21.3%
44 Cuernavaca	6,618	9,674	46.2%	59.0	91.5	88.0	49.0%
70 La Paz B.C.S.	21,144	30,560	44.5%	176.8	166.7	160.3	-9.3%
DR. Zona Sureste							
39 Mérida (DR)	29,420	34,005	15.6%	233.0	270.3	260.0	11.6%
50 Veracruz	17,946	25,109	39.9%	103.2	148.1	142.4	38.0%
51 Villahermosa	22,547	20,412	-9.5%	174.0	157.9	151.8	-12.7%
56 Tuxtla Gutiérrez	13,113	18,750	43.0%	94.1	149.7	144.0	53.0%
59 Oaxaca	21,143	18,136	-14.2%	71.8	64.6	62.1	-13.5%
60 Cancún	23,497	31,489	34.0%	238.6	303.6	292.0	22.4%
64 Campeche	10,513	13,057	24.2%	91.4	111.0	106.7	16.7%
Total Nacional	1,291,586	1,758,283	36.1%	6,642.0	9,738.9	9,367.1	41.0%

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación

Nota: Para deflactar el importe de 2007 a precios de 2006 se consideró el promedio del Índice Nacional de Precios al Consumidor de 2006 y 2007, de donde resultó un factor de conversión.

11.4. Número e Importe de los Créditos Autorizados

Dirección	Número de Créditos		Variación Porcentual	Importe de Créditos (millones de pesos)		Importe 2007 Deflactado a Precios de 2006 (2)	Variación Porcentual (2/1)
	2006	2007		2006 (1)	2007		
DR. Centro Metropolitano							
5 Portales (DR)	40,121	48,407	20.7%	285.2	392.5	377.5	32.4%
3 Vallejo	56,178	69,400	23.5%	508.9	689.2	662.9	30.3%
6 Tacubaya	24,384	21,186	-13.1%	168.3	208.9	200.9	19.4%
7 Zaragoza	35,390	48,175	36.1%	297.2	387.1	372.4	25.3%
8 Tlalnepantla	33,408	46,320	38.6%	272.5	409.6	394.0	44.6%
40 Tlaxcala	15,947	19,568	22.7%	83.3	88.8	85.4	2.5%
43 Puebla	22,548	29,833	32.3%	140.3	229.9	221.1	57.6%
48 Toluca	34,830	42,235	21.3%	371.6	471.2	453.2	22.0%
57 Pachuca	30,279	20,035	-33.8%	123.4	132.9	127.9	3.6%
99 Oficinas Centrales	533,423	795,434	49.1%	1,715.6	2,735.9	2,631.4	53.4%
DR. Zona Noreste							
42 Monterrey (DR)	73,822	44,688	-39.5%	558.7	512.9	493.3	-11.7%
30 Durango	14,094	16,910	20.0%	109.0	164.1	157.8	44.8%
47 Tampico	15,714	17,250	9.8%	118.7	171.4	164.9	38.9%
49 Torreón	26,057	23,921	-8.2%	162.9	196.1	188.6	15.8%
52 Saltillo	24,896	44,143	77.3%	148.6	389.7	374.8	152.2%
DR. Zona Norte							
31 Chihuahua (DR)	68,794	64,598	-6.1%	479.9	582.6	560.4	16.8%
32 Mexicali	48,412	52,553	8.6%	367.9	492.0	473.2	28.6%
36 Hermosillo	72,747	78,928	8.5%	549.0	606.6	583.4	6.3%
65 Culiacán	40,528	34,292	-15.4%	219.7	243.9	234.6	6.8%
69 Tijuana	30,373	35,082	15.5%	213.1	301.8	290.3	36.2%
DR. Zona Occidente							
35 Guadalajara (DR)	49,400	51,067	3.4%	413.0	540.7	520.0	25.9%
34 Morelia	16,877	24,985	48.0%	125.0	158.1	152.0	21.6%
37 León	35,283	38,901	10.3%	233.6	364.7	350.8	50.2%
45 Querétaro	26,254	33,077	26.0%	148.2	221.5	213.0	43.8%
46 San Luis Potosí	43,821	39,338	-10.2%	293.9	379.7	365.2	24.3%
54 Aguascalientes	24,735	27,321	10.5%	155.1	189.2	182.0	17.3%
61 Zacatecas	11,061	13,104	18.5%	73.2	100.8	97.0	32.5%
DR. Pacífico							
33 Acapulco (DR)	16,060	25,710	60.1%	109.4	167.2	160.9	47.1%
28 Manzanillo	12,388	12,804	3.4%	76.6	81.0	77.9	1.7%
29 Pto. Vallarta	12,261	15,065	22.9%	100.7	152.9	147.0	46.0%
38 Mazatlán	23,556	23,406	-0.6%	93.2	101.0	97.1	4.2%
44 Cuernavaca	12,231	13,001	6.3%	104.6	155.0	149.1	42.5%
70 La Paz B.C.S.	30,155	39,072	29.6%	267.2	236.6	227.5	-14.8%
DR. Zona Sureste							
39 Mérida (DR)	37,285	38,977	4.5%	369.2	414.5	398.7	8.0%
50 Veracruz	25,192	28,211	12.0%	180.4	221.9	213.4	18.3%
51 Villahermosa	26,621	23,848	-10.4%	226.7	209.2	201.3	-11.2%
56 Tuxtla Gutiérrez	664,447	24,448	-96.3%	293.3	239.3	230.1	-21.5%
59 Oaxaca	102,315	23,689	-76.8%	120.9	90.5	87.1	-28.0%
60 Cancún	27,936	37,999	36.0%	334.6	438.0	421.2	25.9%
64 Campeche	12,707	13,319	4.8%	128.6	146.3	140.8	9.5%
Total Nacional	2,452,530	2,100,300	-14.4%	10,741.1	14,015.2	13,480.1	25.5%

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación

Nota: Para deflactar el importe de 2007 a precios de 2006 se consideró el promedio del Índice Nacional de Precios al Consumidor de 2006 y 2007, de donde resultó un factor de conversión.

11.5. Ejercicio por Dirección (Número)

Dirección	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
DR. Centro Metropolitano													
5 Portales	3,965	2,661	2,805	2,552	2,742	2,746	2,639	3,076	2,875	2,849	3,335	3,431	35,676
3 Vallejo	5,322	4,089	5,456	5,520	5,689	5,269	4,109	3,913	3,414	3,694	4,287	4,433	55,195
6 Tacubaya	2,095	1,439	1,459	1,253	1,445	1,198	1,172	1,267	1,068	954	1,482	1,452	16,284
7 Zaragoza	3,840	3,191	3,279	2,665	3,613	2,819	2,765	3,024	2,869	2,958	3,193	3,056	37,272
8 Tlalnepantla	3,364	2,991	3,259	2,683	3,087	2,713	2,748	2,791	2,639	3,101	3,719	3,825	36,920
40 Tlaxcala	1,779	1,773	1,256	1,284	1,982	1,611	1,327	1,363	1,223	1,413	1,217	1,431	17,659
43 Puebla	2,387	2,082	1,634	1,323	1,655	2,715	1,846	2,059	1,779	1,889	1,703	1,844	22,916
48 Toluca	3,335	2,495	2,824	2,549	3,574	4,024	2,858	2,486	2,067	2,375	2,418	2,879	33,884
57 Pachuca	1,962	1,459	1,217	945	1,343	1,160	1,276	1,120	901	1,224	765	790	14,162
99 Oficinas Centrales	71	25	24	31,924	48	47,995	12,859	11,975	42,841	16	225,847	294,960	668,585
DR. Zona Noreste													
42 Monterrey (DR)	4,769	4,724	4,399	3,472	3,242	2,612	2,804	2,929	2,970	3,573	3,102	3,279	41,875
30 Durango	1,138	953	1,096	878	1,072	1,235	1,314	1,363	1,197	1,684	1,374	1,676	14,980
47 Tampico	1,032	918	1,085	1,079	1,444	1,327	1,352	1,527	1,340	1,463	1,219	1,720	15,506
49 Torreón	1,891	1,756	1,837	1,324	2,156	1,645	1,769	2,171	1,743	1,991	1,550	3,007	22,840
52 Saltillo	1,798	1,354	2,654	2,303	3,470	3,461	3,303	3,335	2,600	3,568	3,068	4,743	35,657
DR. Zona Norte													
31 Chihuahua (DR)	4,569	4,375	5,373	4,764	5,469	5,224	4,469	3,892	3,048	3,469	3,550	4,886	53,088
32 Mexicali	3,474	3,112	3,284	3,204	3,616	3,820	4,136	4,202	2,711	3,299	3,333	3,836	42,027
36 Hermosillo	5,899	4,822	6,069	5,657	6,801	6,248	6,111	6,137	4,236	5,637	5,979	9,032	72,628
65 Culiacán	3,578	2,708	2,576	2,199	2,871	2,525	2,580	2,515	2,123	2,493	2,470	3,797	32,435
69 Tijuana	2,241	1,941	2,154	1,919	2,381	2,556	2,273	1,998	1,809	2,357	2,587	3,245	27,461
DR. Zona Occidente													
35 Guadalajara (DR)	4,142	3,636	3,182	3,044	3,479	3,273	3,116	2,937	2,775	2,765	2,826	3,738	38,913
34 Morelia	2,293	1,777	1,680	1,571	1,815	1,892	1,911	2,164	1,692	1,885	1,663	2,269	22,612
37 León	3,710	3,318	3,172	2,550	2,786	2,198	2,232	2,879	2,367	3,368	2,630	3,070	34,280
45 Querétaro	3,043	2,275	2,177	2,048	2,465	2,147	2,030	2,154	1,863	2,101	2,693	2,326	27,322
46 San Luis Potosí	3,724	2,281	2,391	2,366	3,019	3,465	2,928	3,964	2,742	3,385	4,189	4,557	39,011
54 Aguascalientes	2,478	1,906	2,000	1,789	2,083	1,961	2,130	2,713	2,082	2,796	2,326	3,010	27,274
61 Zacatecas	874	838	937	835	835	913	779	854	596	739	635	919	9,754
DR. Pacífico													
33 Acapulco (DR)	1,506	1,548	1,861	1,658	1,904	2,145	1,696	1,594	1,517	1,888	1,123	1,347	19,787
28 Manzanillo	935	739	669	838	818	733	718	753	622	772	733	775	9,105
29 Pto. Vallarta	822	621	738	677	1,101	1,024	1,077	779	870	999	828	890	10,426
38 Mazatlán	2,753	1,625	1,627	1,342	2,281	1,795	1,763	1,848	1,501	1,448	1,523	2,051	21,557
44 Cuernavaca	1,004	614	717	553	820	788	775	991	783	920	809	900	9,674
70 La Paz B.C.S.	3,321	4,963	3,576	3,629	2,729	2,655	2,081	1,832	1,188	1,337	1,438	1,811	30,560
DR. Zona Sureste													
39 Mérida (DR)	2,656	2,230	2,773	2,965	2,868	2,536	2,494	2,711	2,656	3,046	2,806	4,264	34,005
50 Veracruz	1,990	1,830	2,149	1,731	2,358	2,113	2,328	2,168	1,842	2,089	2,177	2,334	25,109
51 Villahermosa	1,560	2,078	2,734	1,553	1,594	1,861	2,213	2,123	1,463	1,549	535	1,149	20,412
56 Tuxtla Gutiérrez	1,317	1,305	1,750	1,656	1,895	1,773	1,548	1,699	1,517	1,750	1,426	1,114	18,750
59 Oaxaca	1,873	1,271	1,596	1,294	1,745	1,553	1,445	1,412	1,249	1,457	1,270	1,971	18,136
60 Cancún	2,318	2,231	3,192	2,736	3,003	2,793	2,774	2,346	2,315	2,612	2,353	2,816	31,489
64 Campeche	1,123	834	981	875	1,251	986	1,114	1,054	1,088	1,193	976	1,582	13,057
Total Nacional	101,951	86,788	93,642	115,207	98,549	141,507	100,862	102,118	118,181	88,106	311,157	400,215	1,758,283

Fuente: Subdirección General de Planeación

11.6. Ejercicio por Dirección (Monto)

(Millones de Pesos)

Dirección	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
DR. Centro Metropolitano													
5 Portales	19.3	15.3	15.9	13.6	17.1	17.5	21.1	22.8	18.3	22.0	23.9	27.9	234.7
3 Vallejo	35.9	27.0	31.5	28.0	33.0	35.6	38.5	40.3	36.6	44.6	49.0	50.2	450.2
6 Tacubaya	8.9	7.0	6.9	6.9	7.9	7.8	10.2	11.0	9.8	10.6	13.0	13.7	113.7
7 Zaragoza	19.6	17.2	17.6	15.0	22.5	21.7	20.9	21.1	19.5	22.5	24.1	21.8	243.5
8 Tlalnepantla	19.8	16.2	16.8	14.4	17.7	18.2	24.5	23.6	24.0	30.6	32.5	31.2	269.4
40 Tlaxcala	6.3	5.6	5.4	4.8	7.4	7.0	6.3	6.1	5.4	6.7	6.1	7.0	73.9
43 Puebla	9.5	10.8	9.1	8.5	9.5	17.9	11.5	11.9	12.1	15.3	15.4	16.3	147.9
48 Toluca	22.0	18.0	21.2	19.4	23.8	26.8	26.8	25.8	20.2	24.2	25.1	31.4	284.5
57 Pachuca	9.6	7.7	7.7	6.4	6.6	7.1	6.2	6.1	5.1	5.9	4.6	7.2	80.3
99 Oficinas Centrales	0.5	0.2	0.2	52.1	0.3	70.8	21.3	18.8	227.1	0.1	448.6	1,513.0	2,353.1
DR. Zona Noreste													
42 Monterrey (DR)	35.2	35.3	33.8	28.3	29.4	25.2	26.5	25.4	26.2	35.7	31.2	31.1	363.4
30 Durango	7.3	5.9	7.5	6.2	7.8	9.8	9.9	9.7	9.2	14.0	12.6	13.1	112.9
47 Tampico	6.6	6.4	8.4	6.7	9.1	8.7	9.1	11.1	9.5	12.6	11.1	14.1	113.3
49 Torreón	10.4	9.6	10.9	7.6	13.9	11.0	11.8	13.3	12.0	14.9	11.7	20.6	147.6
52 Saltillo	7.8	6.8	13.7	12.8	21.3	21.8	23.2	23.4	20.3	28.5	25.2	37.4	242.2
DR. Zona Norte													
31 Chihuahua (DR)	29.5	28.2	32.5	30.2	35.6	38.7	36.6	30.3	23.5	29.0	30.5	39.4	384.0
32 Mexicali	25.7	24.0	24.3	23.8	28.5	30.8	32.2	30.1	18.6	25.0	25.7	29.2	317.8
36 Hermosillo	28.8	24.1	30.6	28.0	35.6	36.6	37.9	33.9	25.2	34.4	34.9	48.8	398.9
65 Culiacán	15.7	12.6	14.0	11.2	15.3	14.0	14.3	12.9	10.9	13.4	14.0	19.9	168.1
69 Tijuana	12.8	11.4	13.7	13.2	17.1	19.6	19.6	14.5	11.6	16.2	18.2	21.2	189.0
DR. Zona Occidente													
35 Guadalajara (DR)	24.3	20.5	19.5	16.5	23.8	25.0	23.7	24.3	22.6	23.2	25.1	31.1	279.8
34 Morelia	11.1	8.6	8.2	7.8	9.3	9.7	9.4	10.6	9.3	10.6	9.6	13.0	117.2
37 León	16.9	15.7	16.3	13.1	17.5	18.6	17.0	22.6	18.0	27.6	20.7	22.3	226.2
45 Querétaro	11.6	9.4	9.4	9.3	12.6	11.6	12.0	13.2	11.9	13.6	16.4	15.7	146.6
46 San Luis Potosí	22.4	17.2	18.4	17.5	23.7	27.5	23.0	27.9	22.0	28.4	32.4	34.2	294.5
54 Aguascalientes	10.2	8.6	9.8	8.7	10.8	11.6	12.3	12.5	10.5	14.8	11.8	13.1	134.8
61 Zacatecas	5.0	4.4	4.8	4.3	4.9	5.6	4.9	5.4	4.2	5.4	4.1	6.7	59.8
DR. Pacífico													
33 Acapulco (DR)	7.8	6.6	7.8	7.5	9.1	10.4	9.8	9.7	9.6	14.6	10.3	12.9	116.1
28 Manzanillo	4.3	3.8	3.5	4.5	4.4	4.7	3.8	4.9	3.7	4.4	4.2	4.0	50.3
29 Pto. Vallarta	5.9	5.0	5.9	4.6	7.8	7.1	8.1	6.7	7.3	7.9	7.6	8.1	82.0
38 Mazatlán	7.7	5.4	5.9	5.0	8.0	6.8	7.4	7.1	5.6	6.2	6.4	8.3	79.8
44 Cuernavaca	6.7	4.9	5.9	4.7	6.4	7.1	6.7	10.2	7.3	10.6	10.0	11.0	91.5
70 La Paz B.C.S.	14.0	18.8	16.6	24.1	20.5	16.3	11.9	10.5	6.4	7.9	9.3	10.5	166.7
DR. Zona Sureste													
39 Mérida (DR)	20.0	18.3	21.4	23.9	22.8	20.0	20.7	21.9	20.1	25.4	23.5	32.3	270.3
50 Veracruz	11.7	10.2	12.5	8.9	12.8	12.1	13.3	11.8	10.3	13.3	14.5	16.7	148.1
51 Villahermosa	12.3	12.2	12.8	9.5	12.9	14.7	17.1	18.3	15.1	15.4	5.0	12.4	157.9
56 Tuxtla Gutiérrez	9.5	7.4	7.4	7.5	10.6	13.4	12.9	16.1	16.2	18.9	17.6	12.3	149.7
59 Oaxaca	6.1	3.9	4.8	4.4	6.0	5.2	4.9	5.3	5.3	6.6	4.8	7.2	64.6
60 Cancún	21.2	19.3	22.4	22.2	27.1	26.1	28.2	25.2	25.5	30.0	25.4	31.0	303.6
64 Campeche	9.6	7.2	8.1	7.3	10.3	8.2	9.2	8.7	9.3	10.5	9.5	13.1	111.0
Total Nacional	569.5	496.9	543.1	548.4	620.5	708.2	664.7	664.7	785.3	701.5	1,125.5	2,310.5	9,738.9

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación

11.7. Financiamientos Canalizados por Entidad Federativa

Entidad Federativa	Número de Créditos Ejercidos			Importe de Créditos (millones de pesos)			
	2006	2007	Variación Porcentual	2006 (1)	2007	Importe 2007 Deflactado a Precios de 2006 (2)	Variación Porcentual (2/1)
Aguascalientes	17,984	27,274	51.7%	93.8	134.8	129.7	38.3%
Baja California	57,992	69,488	19.8%	363.6	506.9	487.5	34.1%
Baja California Sur	21,144	30,560	44.5%	176.8	166.7	160.3	-9.3%
Campeche	10,513	13,057	24.2%	91.4	111.0	106.7	16.7%
Chiapas	13,113	18,750	43.0%	94.1	149.7	144.0	53.0%
Chihuahua	51,328	53,088	3.4%	311.4	384.0	369.4	18.6%
Coahuila	35,303	58,497	65.7%	189.5	389.8	374.9	97.9%
Colima	7,980	9,105	14.1%	44.3	50.3	48.4	9.2%
Distrito Federal 1/	568,913	849,932	49.4%	2,134.2	3,664.6	3,524.7	65.2%
Durango	10,614	14,980	41.1%	64.4	112.9	108.6	68.6%
Edo. de México	25,202	33,884	34.4%	210.6	284.5	273.7	30.0%
Guanajuato	24,296	34,280	41.1%	137.8	226.2	217.5	57.8%
Guerrero	10,790	19,787	83.4%	68.5	116.1	111.7	63.1%
Hidalgo	12,324	14,162	14.9%	63.8	80.3	77.2	20.9%
Jalisco	38,016	49,339	29.8%	246.7	361.8	348.0	41.0%
Michoacán	12,447	22,612	81.7%	77.7	117.2	112.7	45.0%
Morelos	6,618	9,674	46.2%	59.0	91.5	88.0	49.0%
Nuevo León	53,847	41,875	-22.2%	335.4	363.4	349.6	4.2%
Oaxaca	21,143	18,136	-14.2%	71.8	64.6	62.1	-13.5%
Puebla	15,259	22,916	50.2%	88.5	147.9	142.2	60.6%
Querétaro	19,165	27,322	42.6%	87.6	146.6	141.0	61.0%
Quintana Roo	23,497	31,489	34.0%	238.6	303.6	292.0	22.4%
San Luis Potosí	34,421	39,011	13.3%	206.6	294.5	283.2	37.1%
Sinaloa	46,150	53,992	17.0%	197.1	247.9	238.5	21.0%
Sonora	52,372	72,628	38.7%	310.1	398.9	383.7	23.7%
Tabasco	22,547	20,412	-9.5%	174.0	157.9	151.8	-12.7%
Tamaulipas	10,662	15,506	45.4%	64.3	113.3	109.0	69.4%
Tlaxcala	12,885	17,659	37.1%	61.2	73.9	71.1	16.1%
Veracruz	17,946	25,109	39.9%	103.2	148.1	142.4	38.0%
Yucatán	29,420	34,005	15.6%	233.0	270.3	260.0	11.6%
Zacatecas	7,695	9,754	26.8%	42.8	59.8	57.6	34.3%
Total Nacional	1,291,586	1,758,283	36.1%	6,642.0	9,738.9	9,367.1	41.0%

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación

1/ Incluye municipios del Edo. de México considerados como zona metropolitana

En 2007, la Dirección FONACOT correspondiente a la entidad federativa de Nayarit, se integra a la entidad federativa de Jalisco.

Nota: Para deflactar el importe de 2007 a precios de 2006 se consideró el promedio del Índice Nacional de Precios al Consumidor de 2006 y 2007, de donde resultó un factor de conversión.

11.8. Personas Beneficiadas mediante el Crédito FONACOT

Dirección	2006	2007	Variación Porcentual
DR. Centro Metropolitano			
5 Portales (DR)	105,268	153,407	45.7%
3 Vallejo	167,317	237,339	41.8%
6 Tacubaya	59,396	70,021	17.9%
7 Zaragoza	102,039	160,270	57.1%
8 Tlalnepantla	99,734	158,756	59.2%
40 Tlaxcala	55,406	75,934	37.1%
43 Puebla	65,614	98,539	50.2%
48 Toluca	108,369	145,701	34.4%
57 Pachuca	52,993	60,897	14.9%
99 Oficinas Centrales	1,912,571	2,874,916	50.3%
DR. Zona Noreste			
42 Monterrey (DR)	231,542	180,063	-22.2%
30 Durango	45,640	64,414	41.1%
47 Tampico	45,847	66,676	45.4%
49 Torreón	80,328	98,212	22.3%
52 Saltillo	71,475	153,325	114.5%
DR. Zona Norte			
31 Chihuahua (DR)	220,710	228,278	3.4%
32 Mexicali	157,376	180,716	14.8%
36 Hermosillo	225,200	312,300	38.7%
65 Culiacán	124,962	139,471	11.6%
69 Tijuana	91,990	118,082	28.4%
DR. Zona Occidente			
35 Guadalajara (DR)	131,326	167,326	27.4%
34 Morelia	53,522	97,232	81.7%
37 León	104,473	147,404	41.1%
45 Querétaro	82,410	117,485	42.6%
46 San Luis Potosí	148,010	167,747	13.3%
54 Aguascalientes	77,331	117,278	51.7%
61 Zacatecas	33,089	41,942	26.8%
DR. Pacífico			
33 Acapulco (DR)	46,397	85,084	83.4%
28 Manzanillo 2/	34,314	39,152	
29 Pto. Vallarta 2/	32,143	44,832	
38 Mazatlán	73,483	92,695	26.1%
44 Cuernavaca	28,457	41,598	46.2%
70 La Paz B.C.S.	90,919	131,408	44.5%
DR. Zona Sureste			
39 Mérida (DR)	126,506	146,222	15.6%
50 Veracruz	77,168	107,969	39.9%
51 Villahermosa	96,952	87,772	-9.5%
56 Tuxtla Gutiérrez	56,386	80,625	43.0%
59 Oaxaca	90,915	77,985	-14.2%
60 Cancún	101,037	135,403	34.0%
64 Campeche	45,206	56,145	24.2%
Total Nacional	5,553,820	7,560,617	36.1%

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación

Se considera sobre una base de 4.3 miembros, incluyendo al trabajador y su familia.

11.9. Centros de Trabajo Afiliados y Emitidos

Dirección	Centros de Trabajo Afiliados		Variación Absoluta	Centros de Trabajo Emitidos en el Mes		Variación Absoluta
	2006 */	2007		2006 */	2007	
DR. Centro Metropolitano						
5 Portales (DR)	2,312	2,263	-49	1,081	1,131	50
3 Vallejo	2,185	2,387	202	982	964	-18
6 Tacubaya	2,799	3,010	211	1,259	1,260	1
7 Zaragoza	1,144	1,141	-3	630	641	11
8 Tlalnepantla	1,969	2,801	832	991	1,067	76
40 Tlaxcala	369	229	-140	219	187	-32
43 Puebla	1,099	980	-119	577	517	-60
48 Toluca	822	795	-27	477	499	22
57 Pachuca	482	510	28	224	281	57
99 Oficinas Centrales	206	7,158	6,952			
DR. Zona Noreste						
42 Monterrey (DR)	1,869	1,690	-179	1,095	880	-215
30 Durango	402	402	0	219	214	-5
47 Tampico	534	642	108	333	391	58
49 Torreón	1,029	1,002	-27	535	515	-20
52 Saltillo	427	520	93	249	500	251
DR. Zona Norte						
31 Chihuahua (DR)	939	776	-163	509	571	62
32 Mexicali	828	759	-69	465	554	89
36 Hermosillo	1,095	1,328	233	769	925	156
65 Culiacán	884	1,085	201	521	588	67
69 Tijuana	966	889	-77	460	533	73
DR. Zona Occidente						
35 Guadalajara (DR)	1,702	2,219	517	742	1,034	292
34 Morelia	975	767	-208	508	451	-57
37 León	1,672	1,628	-44	819	830	11
45 Querétaro	750	876	126	418	456	38
46 San Luis Potosí	1,211	1,085	-126	745	750	5
54 Aguascalientes	636	527	-109	385	396	11
61 Zacatecas	359	329	-30	241	214	-27
DR. Pacífico						
33 Acapulco (DR)	359	321	-38	267	228	-39
28 Manzanillo 2/	383	449	66	179	207	28
29 Pto. Vallarta 2/	442	459	17	236	271	35
38 Mazatlán	504	496	-8	296	303	7
44 Cuernavaca	711	497	-214	394	302	-92
70 La Paz B.C.S.	483	477	-6	283	336	53
DR. Zona Sureste						
39 Mérida (DR)	1,217	1,567	350	733	864	131
50 Veracruz	957	1,106	149	671	682	11
51 Villahermosa	611	667	56	363	375	12
56 Tuxtla Gutiérrez	813	934	121	437	440	3
59 Oaxaca	476	543	67	278	267	-11
60 Cancún	894	995	101	655	709	54
64 Campeche	626	466	-160	344	296	-48
Total Nacional	38,141	46,775	8,634	20,592	21,629	1,037

*/ Cifras porcentuales por migración al nuevo sistema de crédito

Fuente: Subdirección General de Planeación

11.10. Establecimientos Comerciales Afiliados y Emitidos

Dirección	Establecimientos Comerciales Afiliados		Variación Absoluta	Establecimientos Comerciales Emitidos al Mes		Variación Absoluta
	2006 */	2007		2006 */	2007	
DR. Centro Metropolitano						
5 Portales (DR)	655	655	0	92	255	163
3 Vallejo	582	710	128	150	295	145
6 Tacubaya	612	860	248	87	297	210
7 Zaragoza	502	515	13	89	221	132
8 Tlalnepantla	492	546	54	136	280	144
40 Tlaxcala	290	214	-76	110	132	22
43 Puebla	533	529	-4	144	213	69
48 Toluca	348	458	110	127	222	95
57 Pachuca	205	188	-17	45	75	30
99 Oficinas Centrales		182			96	
DR. Zona Noreste						
42 Monterrey (DR)	971	1,246	275	224	383	159
30 Durango	265	268	3	101	161	60
47 Tampico	323	328	5	90	191	101
49 Torreón	323	368	45	121	203	82
52 Saltillo	233	328	95	116	231	115
DR. Zona Norte						
31 Chihuahua (DR)	557	790	233	181	422	241
32 Mexicali	419	466	47	155	270	115
36 Hermosillo	593	754	161	268	489	221
65 Culiacán	543	868	325	178	394	216
69 Tijuana	496	504	8	131	247	116
DR. Zona Occidente						
35 Guadalajara (DR)	939	1,440	501	170	400	230
34 Morelia	375	503	128	100	259	159
37 León	708	740	32	168	316	148
45 Querétaro	365	411	46	107	185	78
46 San Luis Potosí	698	584	-114	234	310	76
54 Aguascalientes	276	402	126	118	226	108
61 Zacatecas	354	290	-64	87	148	61
DR. Pacífico						
33 Acapulco (DR)	247	316	69	66	125	59
28 Manzanillo 2/	262	266	4	82	163	81
29 Pto. Vallarta 2/	214	287	73	56	169	113
38 Mazatlán	320	342	22	130	234	104
44 Cuernavaca	337	231	-106	78	104	26
70 La Paz B.C.S.	279	309	30	106	175	69
DR. Zona Sureste						
39 Mérida (DR)	575	802	227	163	400	237
50 Veracruz	690	838	148	250	264	14
51 Villahermosa	308	306	-2	154	180	26
56 Tuxtla Gutiérrez	520	512	-8	210	205	-5
59 Oaxaca	347	380	33	208	193	-15
60 Cancún	340	372	32	211	229	18
64 Campeche	309	249	-60	144	148	4
Total Nacional	17,405	20,357	2,952	5,384	9,510	4,126

*/ Cifras porcentuales por migración al nuevo sistema de crédito

Fuente: Subdirección General de Planeación

11.11. Artículos Financiados

Líneas de Artículos y Servicios	Artículos		% de Crecimiento	Importe (millones de pesos)		Importe 2007 Deflactado a Precios de 2006 (2)	Variación Porcentual (2/1)
	2006 (*)	2007		2006 (1)	2007		
Muebles	414,852	448,592	8.1%	1,461.7	1,853.2	1,782.4	21.9%
Electrónica	365,088	427,925	17.2%	1,001.1	1,348.7	1,297.2	29.6%
Materiales	338,411	399,296	18.0%	1,572.8	1,844.4	1,773.9	12.8%
Línea blanca	273,648	310,362	13.4%	913.8	1,177.3	1,132.4	23.9%
Ropa y calzado	108,516	168,752	55.5%	222.8	295.2	284.0	27.5%
Productos IMEVI	20,239	121,030	498.0%	129.2	958.1	921.5	613.4%
Enseres menores para el hogar	101,455	102,319	0.9%	81.0	97.6	93.9	15.9%
Equipo de cómputo	59,823	90,707	51.6%	328.4	470.0	452.0	37.7%
Vehículos menores	46,272	53,548	15.7%	291.4	363.6	349.7	20.0%
Refacciones automotrices	34,176	44,442	30.0%	99.4	137.0	131.8	32.5%
Servicios turísticos	23,501	30,969	31.8%	159.3	205.8	197.9	24.2%
Juguetería	11,609	16,132	39.0%	16.4	22.0	21.2	29.3%
Automóviles nuevos	11,224	21,229	89.1%	280.2	590.7	568.1	102.7%
Servicios automotrices	10,437	12,714	21.8%	32.5	43.1	41.4	27.5%
Aparatos auditivos y ópticos	9,111	11,344	24.5%	18.1	23.6	22.7	25.3%
Productos y servicios de salud	8,520	10,820	27.0%	47.4	62.4	60.0	26.6%
Herramientas	5,741	8,724	52.0%	12.2	18.6	17.8	46.8%
Artículos escolares	10,558	13,739	30.1%	15.8	20.6	19.8	25.8%
Artículos para bebé	5,439	5,870	7.9%	8.4	8.8	8.4	0.4%
Blancos	2,500	2,815	12.6%	1.6	2.2	2.1	27.6%
Instrumentos musicales	2,009	2,443	21.6%	8.2	10.8	10.3	25.5%
Equipo deportivo	1,638	1,696	3.6%	3.2	3.5	3.3	3.1%
Capacitación y formación educativa	697	1,077	54.5%	5.2	8.2	7.9	50.4%
Servicio funerario	491	586	19.5%	3.4	4.6	4.4	27.7%
Maquinaria menor	408	486	19.2%	1.1	1.4	1.3	18.8%
Seguros	347	298	-14.0%	1.0	1.1	1.0	-0.9%
Aparatos de rehabilitación / ortopédicos	138	247	78.6%	0.2	0.5	0.5	113.9%
Servicios notariales	73	56	-23.4%	0.7	0.5	0.5	-22.9%
Ganado y servicio de veterinaria	1,000	27	-97.3%	18.2	0.6	0.6	-96.9%
Total Nacional	1,867,922	2,308,245	23.6%	6,734.8	9,573.8	9,208.2	36.7%

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Subdirección General de Planeación

(*) Cifras porcentuales en número e importe por migración al nuevo sistema de crédito

Nota: Para deflactar el importe de 2007 a precios de 2006 se consideró el promedio del Índice Nacional de Precios al Consumidor de 2006 y 2007, de donde resultó un factor de conversión.

11.12. Calendario de Auditorías de Calidad

INTERNAS

No.	Zona	Oficina Auditada	Fecha
1	Norte	Dirección de Plaza Tijuana	9 – May - 07
2	Norte	Representación Ensenada	10 – May - 07
3	Norte	Dirección Estatal Mexicali	11 – May - 07
4	Noreste	Dirección Regional Monterrey	14 y 15 Mayo 07
5	Pacífico	Dirección Estatal Cuernavaca	14 – May - 07
6	Sureste	Representación Córdoba	16 – May -07
7	Noreste	Representación Monclova	16 – May -07
8	Sureste	Dirección de Plaza Veracruz	17 – May - 07
9	Noreste	Dirección de Plaza Torreón	17 – May - 07
10	Noreste	Dirección Estatal Durango	18 - May - 07
11	Occidente	Dirección Estatal Morelia	21 – May - 07
12	Sureste	Dirección Estatal Mérida	21 – May - 07
13	Occidente	Representación Uruapan	22 – May -07
14	Sureste	Dirección Estatal Campeche	22 – May -07
15	Sureste	Representación Ciudad del Carmen	23 – May -07
16	Pacífico	Representación Colima	23 – May -07
17	Pacífico	Dirección Estatal Manzanillo	24 – May -07
18	Sureste	Dirección de Plaza Cancún	24 – May -07
19	Pacífico	Dirección Estatal La Paz	25 – May -07
20	Pacífico	Representación Los Cabos	24 – May -07
21	Oficinas Centrales	Oficinas Centrales	28, 29, 30 Mayo 07
22	Metropolitano	Dirección Regional Vallejo	28 – May -07
23	Metropolitano	Oficina Zaragoza	29 – May -07
24	Metropolitano	Oficina Tacubaya	29 – May -07
25	Metropolitano	Representación Naucalpan	30 – May -07
26	Occidente	Dirección Estatal San Luis Potosí	30 – May -07
27	Occidente	Representación Ciudad Valles	31 – May - 07
28	Centro	Dirección Estatal Puebla	7 – Jun - 07

EXTERNAS

No.	Zona	Oficina Auditada	Fecha
1	Norte	Dirección Estatal Mexicali	19 – Jun - 07
2	Noreste	Dirección de Plaza Torreón	19 – Jun - 07
3	Occidente	Dirección Estatal Aguascalientes	20 – Jun - 07
4	Metropolitano	Representación Tacuba	20 – Jun - 07
5	Pacífico	Representación Cuautla	20 – Jun - 07
6	Occidente	Dirección Estatal Zacatecas	21 – Jun - 07
7	Metropolitano	Oficina Zaragoza	21 – Jun - 07
8	Sureste	Dirección de Plaza Veracruz	22 – Jun - 07
9	Pacífico	Representación Colima	22 – Jun - 07
10	Oficinas Centrales	Oficinas Centrales	28 – Jun - 07

Fuente: Subdirección General de Planeación

11.13. Indicadores Institucionales

INDICADORES DEL SISTEMA DE PROCESOS Y PROYECTOS DE LA STPS 2007

Indicador		Unidad de Medida	Meta 2007		
1	Créditos Ejercidos	Créditos Ejercidos	2,836,360	1,985,452	1,786,907
			100%	70%	63%
2	Monto de los Créditos Ejercidos	Millones de pesos	10,139	7,097	6,388
			100%	70%	63%
3	Créditos Autorizados	Créditos Autorizados	3,119,996	2,183,997	1,965,597
			100%	70%	63%
4	Monto de los Créditos Autorizados	Millones de pesos	11,153	7,807	7,026
			100%	70%	63%
5	Productividad por empleado (Créditos Ejercidos)	Créditos por empleado	3,191	2,233	2,010
			100%	70%	63%
6	Certificados Bursátiles Colocados	Millones de pesos	7,300	5,110	4,599
			100%	70%	63%
7	Afiliación de Centros de Trabajo	Centros de Trabajo	4,500	3,150	2,835
			100%	70%	63%
8	Afiliación de Trabajadores	Trabajadores	312,000	218,400	196,560
			100%	70%	63%

Fuente: Subdirección General de Planeación

La periodicidad para reportar los avances de los indicadores a las instancias externas es mensual, salvo en el caso de los indicadores de Colocación de CEBURES y Afiliación de Centros de Trabajo y Trabajadores, que se realizan en forma anual, de los cuales, se envía el avance mensual al área concentradora de información de la STPS de modo meramente informativo.

INDICADORES PROGRAMÁTICOS

Indicador	Descripción	Unidad de Medida	Cantidad Programada	Cantidad Realizada
R022	Número de Créditos a Otorgar	Créditos Ejercidos	2,074,902	1,818,283
A001	Créditos Ejercidos por Empleado FONACOT	Créditos ejercidos por empleado	2,334	2,091

Fuente: Subdirección General de Planeación

INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre del Indicador	Unidad de medida	Indicador Estándar Inicial	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic *
Créditos Autorizados Promedio por Empleado	Créditos autorizados por empleados	3,510	2,872	2,828	2,804	2,810	2,708	2,529	2,265	2,202	2,225	2,197	2,440	2,400
Recuperación de Cartera	Porcentaje	91	95.40%	92.39%	95.86%	91.57%	95.86%	96.67%	96.19%	93.82%	94.20%	96.77%	93.48%	94.94%
Afiliación de Centros de Trabajo	Porcentaje	100	51.20%	78.13%	109.07%	75.73%	81.87%	85.07%	101.87%	96.80%	61.87%	98.93%	76.27%	74.13%
Recuperación de Cartera Cedida a despachos externos de cobranza	Porcentaje	8	1.97%	1.29%	1.72%	1.88%	1.97%	1.89%	2.37%	2.09%	1.63%	1.97%	1.20%	1.93%
Índice de Cartera Vencida	Porcentaje	4.5	5.05%	5.08%	5.11%	4.88%	4.73%	4.72%	4.73%	4.77%	7.74%	7.37%	7.38%	7.39%
Costo Financiero	Puntos base de sobretasa	200	113	99	90	90	63	62	61	59	60	57	36	36
Cumplimiento del Programa de Capacitación	Porcentaje	100	161.90%	152.00%	247.06%	110.00%	60.00%	131.58%	110.26%	104.17%	93.75%	162.96%	141.67%	166.67%
Eficiencia del Centro de Atención de Mantenimiento de las instalaciones	Porcentaje	97	97.41%	98.72%	96.63%	97.87%	98.97%	98.58%	98.26%	99.08%	97.70%	99.50%	99.40%	99.39%

Fuente: Subdirección General de Planeación

*Información Preliminar

INDICADOR DE SEGUIMIENTO DE TRANSPARENCIA



COMISIÓN INTERSECRETARIAL PARA LA TRANSPARENCIA Y EL COMBATE A LA CORRUPCIÓN

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS 2007

INDICADOR DE SEGUIMIENTO DE TRANSPARENCIA (IST)

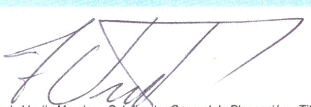
FORMATO PARA EL CÁLCULO DEL IST

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN
INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

REPORTE ÚNICO DEL AÑO 2007 CON CORTE AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2007


TEMA		RESULTADO DEL PERÍODO SIN PONDERACIÓN	PONDERACIÓN POR TEMA (PUNTOS DE 10)	RESULTADO PONDERADO DEL PERÍODO
1	TRANSPARENCIA FOCALIZADA	NO APLICA	1.3	NO APLICA
2	BLINDAJE ELECTORAL	9.3	1.3	2.0
3	10 INSTITUCIONES CON PROCESOS, TRÁMITES Y SERVICIOS CRÍTICOS	NO APLICA	1.2	NO APLICA
4	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10.0	1.0	1.6
5	SEGUIMIENTO A CONVENCIONES INTERNACIONALES	10.0	1.0	1.6
6	CONVENIO EN CONTRA DE LA DISCRIMINACIÓN	10.0	0.5	0.8
7	MEJORA DE LAS PÁGINAS WEB DE LAS INSTITUCIONES DE LA APF	10.0	0.5	0.8
8	ABATIMIENTO DEL REZAGO EN EDUCACIÓN	NO APLICA	0.5	NO APLICA
9	PROGRAMA CERO OBSERVACIONES	NO APLICA	0.5	NO APLICA
10	EXTINCIÓN Y REGULARIZACIÓN DE FIDEICOMISOS	10.0	0.4	0.7
11	NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO	6.7	0.5	0.5
12	BITÁCORA ELECTRÓNICA DE OBRA PÚBLICA	NO APLICA	0.4	NO APLICA
13	REDUCCIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ANÁLISIS DE ÍNDICES	10.0	0.9	1.5
			10.0	9.6
IST EN EL PERÍODO :				9.6

FIRMA DE LOS RESPONSABLES



Ing. Fernando Veytia Morales - Subdirector General de Planeación y Titular de la Unidad de Enlace

NOMBRE, PUESTO Y FIRMA DEL TITULAR DEL GRUPO DE ENLACE DE LA INSTITUCIÓN CON LA CITCC



Lic. Ricardo Vázquez Barroso - Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Fuente: Subdirección General de Planeación