

Contenido

	Página
1. Introducción	3
2. Aspectos del Entorno Económico	3
3. Estructura Operativa	4
3.1. Promoción	4
3.2. Afiliación	5
3.3. Otorgamiento de Crédito	8
3.4. Proyectos Especiales	15
3.5. Productos Nuevos	17
3.6. Recuperación de Recursos	18
3.7. Supervisión de Operaciones	25
3.8. Centro de Atención Telefónica (CAT)	27
4. Estructura Financiera	32
4.1. Situación Presupuestal	32
4.2. Sistema de Evaluación del Desempeño	34
4.3. Situación Financiera	36
4.4. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera	41
5. Administración de Riesgos	47
5.1. Avances en la Supervisión y Control del Riesgo de Crédito	47
5.2. Avances en la Supervisión y Control del Riesgo Operativo	51
6. Estructura Administrativa	54
6.1. Estructura Orgánica	54
6.2. Suministro e Infraestructura para la Operación	58
6.3. Procesos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	60
7. Innovación Tecnológica	63
7.1. Desarrollo de Sistemas	63
7.2. Infraestructura Informática	66
8. Efectividad Institucional	69
8.1. Sistema de Gestión de la Calidad	69
8.2. Manuales y Procedimientos	72

8.3. Eficiencia Operativa	72
8.4. Programa Gobierno Cercano y Moderno.....	73
8.5. Comparativo con la Competencia.....	76
8.6. Mercado Potencial	80
9. Soporte Jurídico Institucional	81
10. Control Institucional.....	89
10.1. Órgano de Gobierno.....	89
10.2. Programa de Trabajo 2014-2018.....	89
10.3. Transparencia y Rendición de Cuentas.....	90
10.4. Sistemas de Evaluación Institucional.....	92
10.5. Indicadores de Gestión	96
11. Anexos.....	97
11.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP	97
11.2. Número e Importe de los Créditos	98
11.3. Centros de Trabajo Registrados	99

1. Introducción

Con el propósito de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley Federal de Entidades Paraestatales y su Reglamento respectivo, el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) presenta su Informe de Autoevaluación Institucional correspondiente al primer semestre de 2014.

De esta forma, da cuenta de los avances y resultados durante los primeros seis meses del ejercicio, a fin de que se tomen como punto de partida para las estrategias y actividades que se lleven a cabo en los meses subsecuentes, de manera que el INFONACOT continúe en su camino para consolidarse como la institución financiera de los trabajadores de México.

2. Aspectos del Entorno Económico

Al cierre de junio de 2014, la tasa de inflación anualizada fue de 3.75 por ciento y la inflación subyacente registró 3.09 por ciento. Asimismo, la tasa de CETES 28 fue de 3.02 por ciento, ubicando su cifra más alta durante mayo con 3.28 por ciento; la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) a 28 días fijó su menor nivel en junio con 3.43 por ciento y su nivel más alto durante mayo con 3.80 por ciento, y a 91 días, cerró el primer semestre en 3.44 por ciento, que fue el nivel más bajo registrado, en tanto que el más alto se observó en mayo con 3.82 por ciento.

El tipo de cambio del peso mexicano frente al dólar al 30 de junio de 2014, tuvo una cotización de 12.97 pesos.

Por su parte, el Producto Interno Bruto Anual (PIB) base 2008 a precios constantes, fue de 1.9 por ciento durante el primer trimestre y de 1.6 por ciento durante el segundo trimestre de 2014. En tanto, la Inversión Extranjera Directa (IED) al cierre de junio de 2014, fue de nueve mil 733 millones de dólares; mientras que el precio promedio de la mezcla mexicana de petróleo fue de 99.56 dólares por barril.

En el primer semestre de 2014, el valor acumulado de las exportaciones de mercancías ascendió a 192 mil 678 millones de dólares. Esta cifra se originó de exportaciones petroleras por 22 mil 985 millones de dólares y de no petroleras por 169 mil 693 millones de dólares. En ese período, las exportaciones totales registraron un crecimiento anual de 4.2 por ciento, el cual se derivó de la combinación de un incremento de 5.9 por ciento en las exportaciones no petroleras y de una contracción de 6.7 por ciento en las petroleras.

INDICADORES ECONÓMICOS

Indicador	Jun-2013	Jun-2014
Inflación Anualizada (%)	4.09	3.75
Inflación Subyacente (%)	2.79	3.09
CETES a 28 días (%)	3.78	3.02
TIIE a 28 días (%)	4.30	3.43
TIIE a 91 días (%)	4.31	3.44
Tipo de Cambio (pesos)	13.03	12.97
Producto Interno Bruto (%)	1.6	1.6
Inversión Extranjera Directa (millones de dólares)	28,784	9,733
Precio Promedio de la Mezcla Mexicana de Petróleo (dólares por barril)	96.90	99.56

Fuente: Con información de Banco de México

Por otra parte, al cierre de junio de 2014, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) contaba con 845 mil 121 centros de trabajo afiliados y con un registro de trabajadores afiliados que se incrementó en un 2.44 por ciento, es decir, 655 mil trabajadores, en el primer semestre del año. Además, en el período de un año, el número de trabajadores afiliados se incrementó en un 3.49 por ciento, lo que corresponde a 571 mil trabajadores. Los estados con mayor número de centros de trabajo y trabajadores afiliados son: el Distrito Federal, Jalisco, Estado de México, Nuevo León y Guanajuato.

3. Estructura Operativa

3.1. Promoción

Con el fin de difundir la afiliación de centros de trabajo, promocionar el crédito FONACOT y promover una mayor cultura financiera de los trabajadores, se participó en diversos congresos, ferias, exposiciones y convenciones, como la 2ª Feria Nacional de Empleo 2014, Presentación de la tarjeta Mujer FONACOT y la Feria Tabasco 2014.

Asimismo, se diseñaron, produjeron y entregaron materiales impresos informativos (trípticos, volantes y carteles principalmente) y diversos artículos promocionales alusivos a temas como la tarjeta Mujer FONACOT, tarjeta FONACOT-MasterCard, crédito en efectivo, campaña Credimoto, crédito vía Internet y seguro del crédito FONACOT, así como los carteles referentes a las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios y a las nuevas misión y visión institucionales, para ser colocados en todas las oficinas del Instituto.

En total, se adquirieron ocho millones 179 mil 480 piezas de dicho material informativo, para su distribución en las direcciones regionales comerciales, estales y de plaza, que se distribuyen como sigue:

MATERIAL INFORMATIVO

Concepto	Cantidad
Lona	280 pzas
Cartel	744,200 pzas
Hoja carta	170,000 pzas
Sobres	170,000 pzas
Mini libro	400,000 pzas
Etiqueta con adhesivo	50,000 pzas
Folder	5,000 pzas
Kit de Venta	10,000 pzas
Volante	3'130, 000 pzas
Tríptico	2'500,000 pzas
Díptico	1'000,000 pzas

Fuente: Subdirección General de Operación

Por lo que toca a artículos promocionales, se adquirieron 737 mil 243 piezas, que también se entregarán a las direcciones regionales comerciales, estales y de plaza como apoyo para las visitas que realizan a centros de trabajo.

ARTÍCULOS PROMOCIONALES

Concepto	Cantidad
Cilindro color verde y rojo	250,000 piezas
Bolsa ecológica bag color negro, gris y rojo	200,000 piezas
Pluma económica Color de tinta negro	250,000 piezas
USB color negro y rojo	4,000 piezas
Maletín rodante	100 piezas
Tarjeteros	3,000 piezas
Set VIP	3,000 piezas
Bolsas de plastificada	3,000 piezas
Libretas ecológicas	3,000 piezas
Tazas	2,500 piezas
Plumas Ejecutiva	3,000 piezas
Mochilas	5,000 piezas
Chamarra Impermeable	1,000 piezas
Gorras	1,000 piezas
Vajillas	2,200 piezas
Nacimientos	3,000 piezas
Pantallas Planas TV	113 piezas
Baterías de Cocina	3,300 piezas
Bandera Institucional	30 piezas

Fuente: Subdirección General de Operación

Programas para Incentivar el Otorgamiento del Crédito

Convenios de Colaboración

Para continuar con el objetivo de fortalecer la relación con los gobiernos estatales y municipales, así como reactivar a los centros de trabajo del Apartado B y con ello incrementar el número de créditos otorgados a los trabajadores del gobierno, del 1 de enero al 30 de junio de 2014 se actualizaron los siguientes convenios.

CONVENIOS FIRMADOS

Gobierno/Municipio/Institución	Fecha de Firma
Yucatán	20/02/2014
Municipio de Tijuana	11/03/2014
Municipio de Atlacomulco	06/05/2014
Nayarit	28/05/2014
Servicios de Educación Pública del Estado de Nayarit	28/05/2014
Chiapas	05/06/2014
Municipio de Xalapa	13/06/2014
Tlaxcala	17/06/2014

Fuente: Subdirección General de Operación

3.2. Afiliación

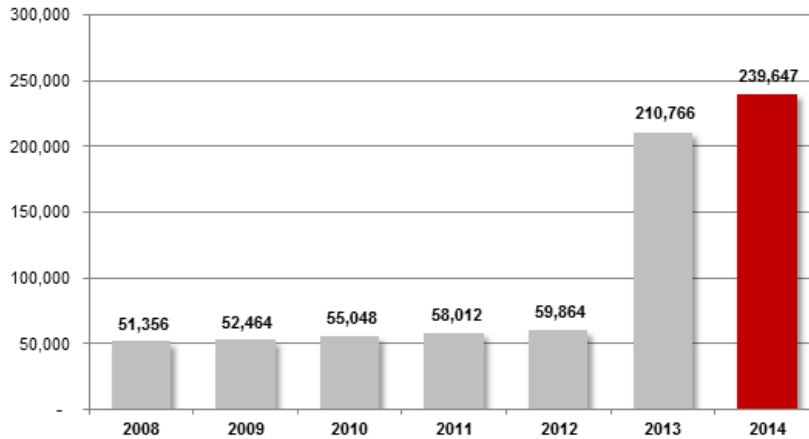
Centros de Trabajo

Durante el primer semestre de 2014 se continuó con el uso del portal de afiliación para que los patrones afilien su centro de trabajo al Instituto FONACOT, a efecto de que sus trabajadores sean sujetos del crédito. Derivado de ello, se han afiliado un total de 29 mil 70 centros a nivel nacional, lo cual representó un crecimiento del 82 por ciento respecto al mismo período del año anterior.

Con ello, al cierre del primer semestre de 2014 se cuenta con un total de 239 mil 647 centros de trabajo, de los cuales el 99 por ciento, es decir 238 mil 166 tienen seguridad

social con el IMSS. Esto significa que del total de los centros de trabajo registrados en el IMSS, el 29 por ciento está afiliado al Instituto FONACOT. (Ver anexo 11.3)

AFILIACIÓN ANUAL ACUMULADA DE CENTROS DE TRABAJO AL PRIMER SEMESTRE DE 2014

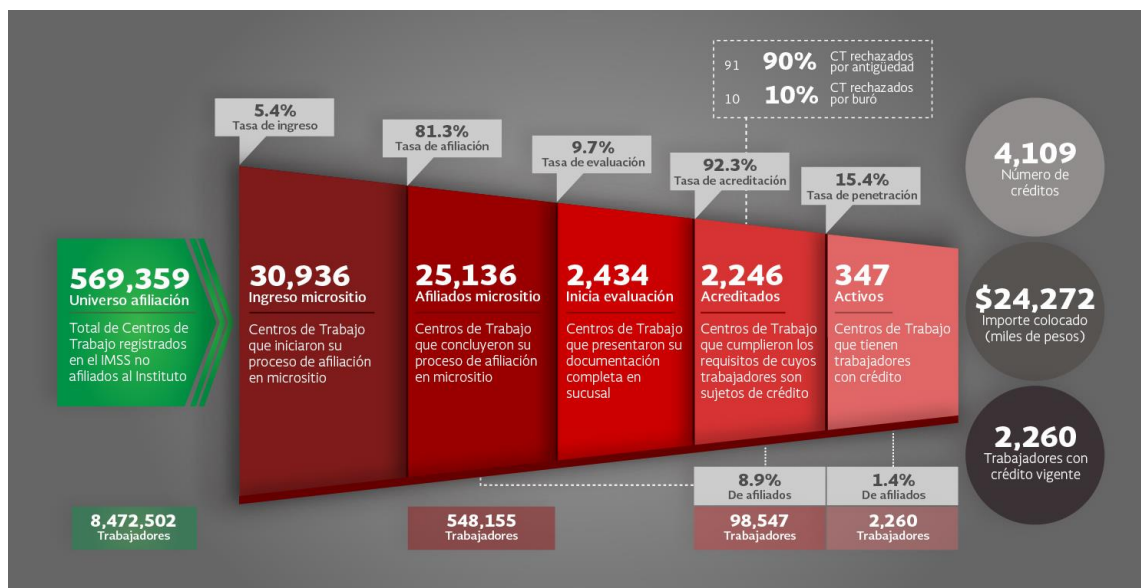


Fuente: Subdirección General de Operación

Proceso de Afiliación de Centros de Trabajo a través del Micrositio

Al cierre de junio de 2014 habían consultado el micrositio 197 mil 558 centros de trabajo, de los cuales 176 mil 989 concluyeron su afiliación por este medio. Aquellos que más han ingresado a esta herramienta son los del Distrito Federal, con un total de 23 mil 810. Tan sólo en este período ingresaron al sitio 30 mil 936 empresas de las cuales concluyeron su afiliación en Internet 25 mil 136. De ellas, dos mil 246 se convirtieron en centros de trabajo acreditados, es decir, entregaron su documentación en sucursal y cumplieron con los requisitos establecidos para que sus trabajadores sean sujetos de crédito FONACOT, lo que representó el 8 por ciento.

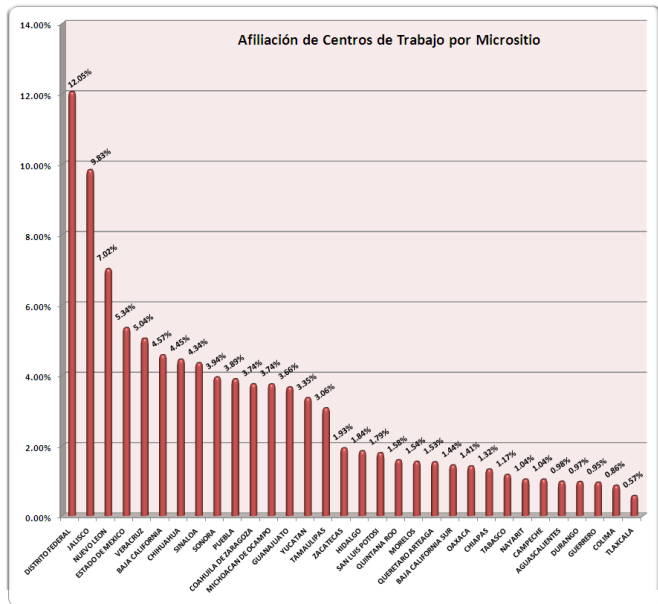
AFILIACIÓN-COLOCACI3N TOTAL NACIONAL ACUMULADO DE ENERO A JUNIO 2014



Fuente: Subdirección General de Operaciones

AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO POR MICROSITIO

AFILIACIÓN EN MICROSITIO DE CENTROS DE TRABAJO REPORTE AL DÍA 30 JUNIO 2014 (Cierre)			
Entidad Federativa	Total		
	En Proceso de Captura	Concluido	Total
DISTRITO FEDERAL	3,010	20,800	23,810
JALISCO	2,143	17,282	19,425
NUEVO LEON	1,558	12,308	13,866
ESTADO DE MEXICO	1,224	9,332	10,556
VERACRUZ	748	9,211	9,959
BAJA CALIFORNIA	1,020	8,007	9,027
CHIHUAHUA	855	7,928	8,783
SINALOA	780	7,803	8,583
SONORA	767	7,019	7,786
PUEBLA	786	6,898	7,684
COAHUILA DE ZARAGOZA	813	6,584	7,397
MICHOACAN DE OCAMPO	616	6,776	7,392
GUANAJUATO	820	6,404	7,224
YUCATAN	499	6,122	6,621
TAMAULIPAS	601	5,450	6,051
ZACATECAS	284	3,520	3,804
HIDALGO	283	3,357	3,640
SAN LUIS POTOSI	391	3,143	3,534
QUINTANA ROO	355	2,776	3,131
MORELOS	265	2,780	3,045
QUERETARO ARTEAGA	401	2,618	3,019
BAJA CALIFORNIA SUR	322	2,522	2,844
OAXACA	273	2,516	2,789
CHIAPAS	252	2,364	2,616
TABASCO	221	2,091	2,312
NAYARIT	224	1,829	2,053
CAMPECHE	211	1,839	2,050
AGUASCALIENTES	235	1,699	1,934
DURANGO	189	1,725	1,914
GUERRERO	149	1,727	1,876
COLIMA	176	1,528	1,704
TLAXCALA	98	1,031	1,129
Total	20,569	176,989	197,558



Participación	10.4%	89.6%	100.0%
---------------	-------	-------	--------

Nota: Cifras del proceso de Afiliación de Centros de Trabajo en Micrositio.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Directorio Great Places to Work

Como parte de una estrategia para una mayor afiliación y presencia en los centros de trabajo, se buscó el contacto de todas las empresas dentro de la República Mexicana con el distintivo *Great Place to Work*; que se han acreditado por ser las más preocupadas por sus trabajadores, es decir, tienen acciones y estrategias que ayudan y apoyan a sus empleados en su desarrollo de diversas formas. Por ello, el Instituto inició la elaboración de una estrategia para acercarse a todos los representantes de dichos centros de trabajo para el posicionamiento del Instituto. El resultado de este esfuerzo fue la integración de un directorio que consta de una base de datos de 186 empresas a nivel nacional, que emplean a más 200 mil trabajadores, que cuenta con información de contacto, giro de negocio, ubicación y número de empleados de cada una.

Afiliación de Trabajadores

En el período de enero a junio de 2014 se afiliaron 212 mil 776 trabajadores, de los cuales 111 mil 836 son de nueva afiliación. La Dirección Regional Norte fue la que registró el mayor número de afiliados, con un total de 55 mil 923 trabajadores.

AFILIACIÓN DE TRABAJADORES POR REGIÓN ENERO-JUNIO 2014

Región	Dirección	Migrados y Recurrentes	Nuevos	Total
1	Dirección Regional Metropolitana	12,393	16,123	28,516
2	Dirección Regional Norte	26,136	29,787	55,923
3	Dirección Regional Noreste	21,147	25,892	47,039
4	Dirección Regional Occidente	18,297	17,996	36,293
5	Dirección Regional Sureste	13,022	11,918	24,940
6	Dirección Regional Centro	9,945	10,120	20,065
Total Nacional		100,940	111,836	212,776

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Activaciones en Centros de Trabajo

En el primer semestre de 2014 se llevaron a cabo 937 activaciones en centros de trabajo, en las cuales se colocaron dos mil 423 créditos por un importe de 38.4 millones de pesos y se implementó el Programa de Acreditación, que dirige el esfuerzo comercial de las sucursales FONACOT para contactar a centros seleccionados que concluyeron su afiliación vía el microsítio, con el fin de que entreguen su documentación en sucursal, para convertirse en acreditados y a su vez se amplíe la base de centros que permita al Instituto mejorar los niveles de recuperación del crédito. Para llevar a cabo este programa, se plantearon metas trimestrales y se acreditaron durante el semestre 814 centros de trabajo.

El programa de acreditación para la recuperación consistió en acreditar a aquellos centros de trabajo que tuvieran un saldo deudor con el Instituto. Al respecto, se acreditaron 136 centros con un saldo total de 43.5 millones de pesos.

Por otro lado, se impulsó el Programa de Activación de Centros de Trabajo, con el propósito de que las sucursales instalen módulos itinerantes de promoción en centros clasificados como AAA, con seguridad social por parte del IMSS, que cuenten con más de 500 trabajadores, estén catalogados con nivel de riesgo 1 y tengan niveles salariales mayores al promedio general, con el fin de incrementar el monto promedio de los créditos.

ACTIVACIONES EN CENTROS DE TRABAJO

Región/Sucursal	Número de Activaciones	Número de Créditos Otorgados	Importe Colocado en pesos
Metropolitana	124	689	15,236,967
Norte	33	607	9,794,198
Noreste	146	522	6,028,961
Occidente	555	505	6,326,366
Centro	34	60	607,887
Sureste	45	40	428,000
Total	937	2,423	38,422,379

Fuente: Subdirección General de Operación

3.3. Otorgamiento de Crédito

En el período de enero a junio de 2014 se otorgaron un total de 895 mil 242 créditos por un importe de cuatro mil 704 millones de pesos, lo que representa un avance del 39.2 por ciento respecto a la meta programada, que es de 12 mil millones de pesos, y en comparación con 2013, el incremento fue de 3.8 por ciento.

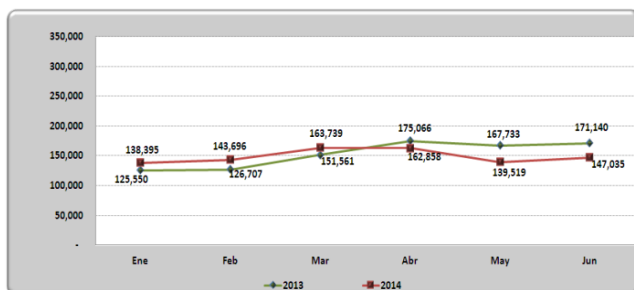
Los productos financieros que otorga el Instituto FONACOT, tarjeta de crédito y crédito en efectivo, tuvieron un promedio de ejercicio de mil 337 pesos y 12 mil 423 pesos, respectivamente. Durante el semestre, 434 mil 553 trabajadores realizaron ejercicio del crédito FONACOT. El promedio de crédito por trabajador fue de 10 mil 825 pesos.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA COLOCACIÓN Y CUMPLIMIENTO VS. METAS
(Miles de pesos)

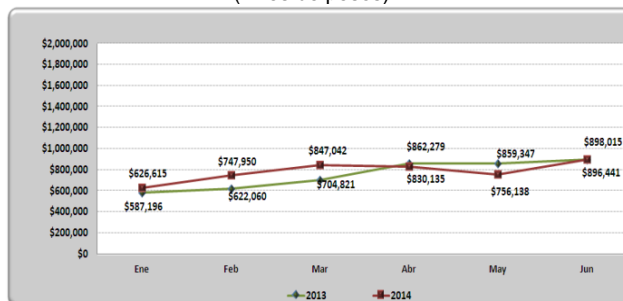
2014	Número de Trabajadores con Ejercicio	Colocación de Créditos	Colocación de Importe			Importe Promedio Crédito en Efectivo	Importe Promedio Crédito con Tarjeta
	Real	Real	Real	Meta *	Cumplimiento		
Enero	62,619	138,395	\$ 626,615	\$ 626,615	100.00%	\$ 12,616	\$ 1,293
Febrero	71,175	143,696	\$ 747,950	\$ 747,950	100.00%	\$ 12,046	\$ 1,461
Marzo	78,627	163,739	\$ 847,042	\$ 979,608	86.47%	\$ 12,190	\$ 1,411
Abril	77,799	162,858	\$ 830,135	\$ 955,510	86.88%	\$ 11,975	\$ 1,323
Mayo	68,584	139,519	\$ 756,138	\$ 996,433	75.88%	\$ 12,513	\$ 1,336
Junio	75,749	147,035	\$ 896,441	\$ 1,066,365	84.07%	\$ 13,187	\$ 1,182
Total	434,553	895,242	\$ 4,704,322	\$ 5,372,481	87.56%		

*La meta anual para 2014 es de 12 mil millones de pesos
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

NÚMERO DE CRÉDITOS EJERCIDOS



IMPORTE DE CRÉDITOS EJERCIDOS
(Miles de pesos)



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Otorgamiento por Dirección Comercial Regional

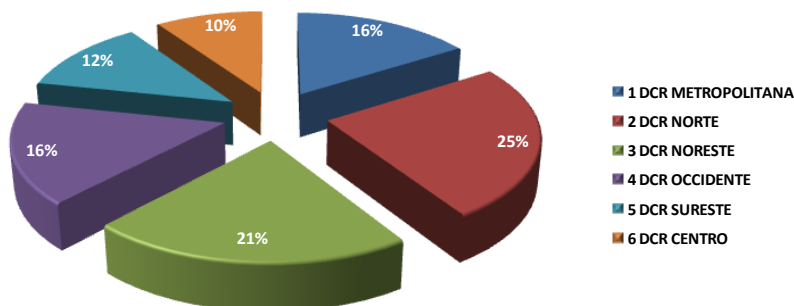
La mayor colocación de crédito se registró en la Dirección Comercial Regional Norte, con un importe de mil millones 158 mil pesos y un cumplimiento del 107.5 por ciento, seguida de la Dirección Comercial Regional Noreste, con un importe de 988 millones de pesos y un cumplimiento del 107.65 por ciento de la meta por Dirección Comercial Regional.

COLOCACIÓN REAL POR DIRECCIÓN REGIONAL ENERO-JUNIO 2014
(Miles de pesos)

Región	2014		
	Importe (Ene-Jun)	Meta (Ene-Jun)	Cumplimiento
1 DCR METROPOLITANA	\$ 748,060	\$ 1,066,415	70.15%
2 DCR NORTE	\$ 1,158,638.9	\$ 1,082,313	107.05%
3 DCR NORESTE	\$ 988,594	\$ 918,362	107.65%
4 DCR OCCIDENTE	\$ 758,263	\$ 919,929	82.43%
5 DCR SURESTE	\$ 564,194	\$ 703,564	80.19%
6 DCR CENTRO	\$ 448,041	\$ 681,899	65.70%
Total	\$ 4,665,791	\$ 5,372,481	86.85%

Nota: No incluye préstamos al personal registrado en GPR-SAP
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

PARTICIPACIÓN DE COLOCACIÓN DE IMPORTE REAL POR DIRECCIÓN ENERO-JUNIO 2014
 (Porcentaje)



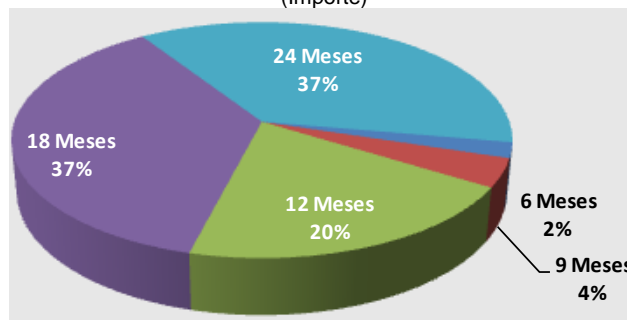
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Productos Crediticios

Crédito en Efectivo

El crédito en efectivo durante el primer semestre de 2014 representó el 83 por ciento del importe total ejercido, por un monto de tres mil millones 885 mil pesos, 12.5 por ciento superior al importe colocado durante el mismo período de 2013. Los plazos con mayor participación en este medio de disposición son: 24 meses, que representa el 37 por ciento con mil millones 436 mil pesos, y 18 meses, con una participación del 36.8 por ciento y un importe ejercido de mil millones 429 mil pesos.

COLOCACIÓN POR CRÉDITO EN EFECTIVO ENERO-JUNIO 2014
 (Importe)



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Los créditos en efectivo por Internet presentaron una colocación de 109 créditos, con un importe de dos millones 207 mil pesos.

Tarjeta de Crédito FONACOT

Del total del importe ejercido en el primer semestre de 2014, el colocado por medio de la tarjeta FONACOT representó el 17 por ciento, es decir, 778 millones 259 mil pesos.

COLOCACIÓN DE IMPORTE REAL POR TIPO DE DISPOSICIÓN

(Miles de pesos)

2014					
Ejercicio	Tarjeta				Suma
	111 (Convencional)		118 (Credi-moto)		
	Importe	Participación	Importe	Participación	
Enero	\$ 128,344	100.00%	\$ -	0.00%	\$ 128,344
Febrero	\$ 136,630	100.00%	\$ -	0.00%	\$ 136,630
Marzo	\$ 151,327	100.00%	\$ -	0.00%	\$ 151,327
Abril	\$ 139,984	100.00%	\$ -	0.00%	\$ 139,984
Mayo	\$ 118,776	99.97%	\$ 36	0.03%	\$ 118,811
Junio	\$ 103,085	99.92%	\$ 77	0.08%	\$ 103,163
Total	\$ 778,147	99.99%	\$ 113	0.01%	\$ 778,259

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Por otro lado, al cierre del semestre se asignaron a clientes 85 mil 567 tarjetas de las cuales el 99 por ciento se activaron. Fueron 51 mil 78 tarjetas las que tuvieron disposiciones, lo que representó el 60 por ciento sobre el total de tarjetas activadas. En marzo se implementó el nuevo proceso para la administración, recepción y entrega de tarjetas en sucursal.

Además, se diseñaron y produjeron 115 mil tarjetas por el 40 Aniversario del Instituto, la Tarjeta Mujer FONACOT y la del Programa de Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales.

Tarjeta con Chip

Al cierre de junio de 2014 se han autorizado 248 mil 519 créditos con tarjetas FONACOT-MasterCard con chip, por un importe de 518 mil millones 919 mil pesos, del total autorizado por este medio.

CRÉDITOS AUTORIZADOS POR TARJETA (CON CHIP Y SIN CHIP)

Mes	Número de Créditos			TOTAL
	Crédito Tradicional (111)		Crédito para Motos (118)	
	CHIP	SIN CHIP	CHIP	
Ene-2014	21,058	74,153	0	95,211
Feb-2014	34,954	59,660	0	94,614
Mar-2014	49,082	59,405	0	108,487
Abr-2014	52,641	53,035	0	105,676
May-2014	46,220	43,711	6	89,937
Jun-2014	44,564	43,008	2	87,574
Total	248,519	332,972	8	581,499

Mes	Importe Autorizado			TOTAL
	Crédito Tradicional (111)		Crédito para Motos (118)	
	CHIP	SIN CHIP	CHIP	
Ene-2014	\$ 63,698,570.21	\$ 66,287,566.27	\$ -	\$ 129,986,136.48
Feb-2014	\$ 94,575,223.18	\$ 43,212,696.76	\$ -	\$ 137,787,919.94
Mar-2014	\$ 109,502,013.18	\$ 41,472,779.91	\$ -	\$ 150,974,793.09
Abr-2014	\$ 101,621,975.78	\$ 38,737,852.63	\$ -	\$ 140,359,828.41
May-2014	\$ 83,312,357.60	\$ 35,529,719.56	\$ 75,094.19	\$ 118,917,171.35
Jun-2014	\$ 66,159,657.59	\$ 36,033,631.80	\$ 37,863.99	\$ 102,231,153.38
Total	\$ 518,869,797.54	\$ 261,274,246.93	\$ 112,958.18	\$ 780,257,002.65

Fuente: Sistema CREDERE

Campaña Credimoto

Como parte de las acciones para conmemorar el 40 Aniversario del Instituto FONACOT y contribuir a impulsar la colocación de créditos, el 11 de marzo se lanzó la campaña Credimoto para la adquisición de motocicletas, cuyo medio de disposición es la tarjeta FONACOT, y tiene el fin de apoyar a los trabajadores con una alternativa de transporte económico que les permita disminuir sus tiempos de traslado.

La campaña tiene como objetivo incentivar la compra de motocicletas de bajo cilindraje, directamente en el piso de venta del distribuidor, y con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014.

Al cierre de junio contaba con 12 distribuidores de motocicletas de 18 marcas, con 218 sucursales en 30 estados de la República.

Entre los beneficios otorgados por los distribuidores incorporados a la campaña, además de la garantía de rigor, pueden obtenerse: cascos, kit de herramientas, mano de obra gratis en servicios preventivos; descuentos en refacciones; cursos de manejo; bonos para accesorios, refacciones y/o pago de servicios, entre otros.

La difusión la realizan los establecimientos comerciales adheridos al programa, y paralelamente el Instituto está llevando a cabo algunas acciones de promoción de la campaña.

Al cierre del mes de junio se han colocado 113 mil pesos en créditos para la adquisición de motocicletas o para el pago de accesorios o reparaciones.

Otorgamiento de Crédito Vía Internet (AVI) para Establecimientos Comerciales

Este programa consiste en la incorporación de establecimientos comerciales a quienes el Instituto les da la facultad de operar su sistema de crédito a través de un Acceso Vía Internet (AVI) para la afiliación, autorización de crédito y entrega de la tarjeta FONACOT a los trabajadores, es decir, es un canal adicional que permite al Instituto ampliar su cobertura y otorgar créditos a más trabajadores.

De enero a junio de 2014 los AVIS tuvieron una colocación de 47 mil 841 créditos por un importe de 87 millones 657 mil pesos, lo que representa un 1.86 por ciento sobre el importe colocado por el Instituto en dicho lapso.

En aras de salvaguardar el patrimonio del Instituto, se continúa con el proceso de evaluación de los AVI, derivado de lo cual en este primer semestre se dieron de baja 119 AVIS, por lo que al 30 de junio de 2014 operaban siete.

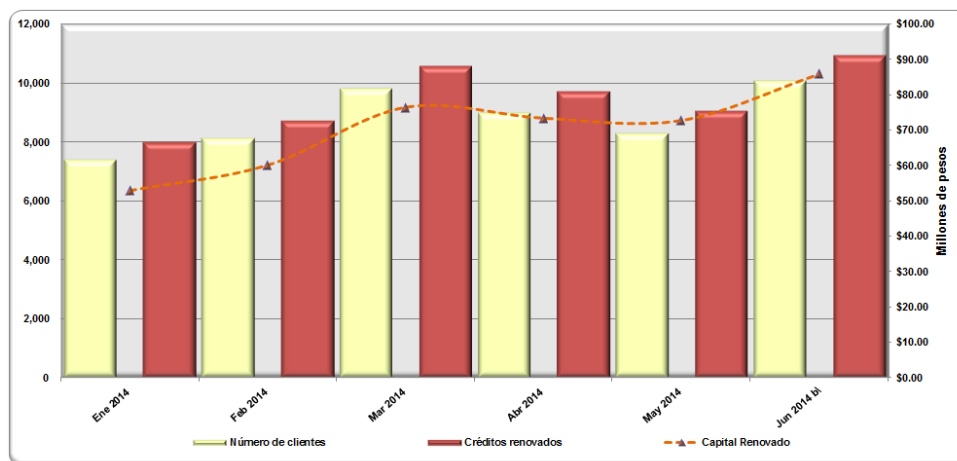
Renovación de Créditos Vigentes a un Mayor Plazo

Los trabajadores cuentan con el beneficio de renovar los créditos vigentes en efectivo a un mayor plazo. Esta medida les permite liberar capacidad de descuento mensual y solicitar nuevos créditos, o bien, disminuir el importe del pago mensual que tienen actualmente. Al cierre de junio de 2014 se habían realizado 57 mil 51 renovaciones de crédito por un importe total de 421 millones 694 mil pesos.

RENOVACIÓN DE CRÉDITOS

Fecha de renovación	Número de clientes	Créditos renovados	Capital Renovado
Ene 2014	7,401	8,004	\$ 52,962,372
Feb 2014	8,139	8,737	\$ 60,145,797
Mar 2014	9,829	10,564	\$ 76,505,063
Abr 2014	8,999	9,734	\$ 73,438,543
May 2014	8,310	9,063	\$ 72,767,597
Jun 2014 ^{b)}	10,080	10,949	\$ 85,875,409
Total	52,758	57,051	\$ 421,694,782

b) Se considera al corte del 30 de junio de 2014
 Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas



Fuente: Sistema CREDERE

Mesa de Vigilancia

La Mesa de Vigilancia es el área encargada de validar la información de todos aquellos trabajadores que solicitan crédito y que perciben ingresos superiores a 10 salarios mínimos mensuales (SMM), y además presentan inconsistencias en los datos de identidad del trabajador y/o de su centro de trabajo. El tiempo establecido para analizar y aprobar los créditos es de 48 horas, al cierre de junio el tiempo real para la aprobación de los créditos fue de 7.2 horas, mientras que a junio de 2013 el tiempo real era de 1.3 días.

PRODUCTIVIDAD POR CLIENTES Y CASOS QUE INGRESAN A MESA DE VIGILANCIA POR TOPADO O INCONSISTENCIA

AÑO/MES	TOPADOS						INCONSISTENTES						TOPADOS E INCONSISTENTES						Total	
	Autorizados		Rechazados		En Proceso de Aut		Autorizados		Rechazados		En proceso de aut		Autorizados		Rechazados		En proceso de aut			
	CLIENTES	CASOS	CLIENTES	CASOS	CLIENTES	CASOS	CLIENTES	CASOS	CLIENTES	CASOS	CLIENTES	CASOS	CLIENTES	CASOS	CLIENTES	CASOS	CLIENTES	CASOS	CLIENTES	CASOS
Ene	2,252	2,448	118	233	-	-	2,010	2,133	291	395	-	-	20	27	10	19	-	-	4,701	5,255
Feb	2,486	2,659	139	270	-	-	2,442	2,577	307	462	-	-	30	35	11	28	-	-	5,415	6,031
Mar	2,579	2,818	185	365	-	-	2,654	2,822	395	611	-	-	21	28	20	29	-	-	5,854	6,673
Abr	2,405	2,625	143	260	-	-	2,495	2,613	300	466	-	-	28	29	9	13	-	-	5,380	6,006
May	2,560	2,883	169	337	1	1	3,358	3,672	424	640	3	3	14	17	8	15	-	-	6,537	7,568
Jun	2,729	2,935	157	329	39	39	4,613	4,809	415	639	49	49	4	8	9	15	-	-	8,015	8,823
2014	15,011	16,368	911	1,794	40	40	17,572	18,626	2,132	3,213	52	52	117	144	67	119	-	-	35,902	40,356

INDICADORES

Casos pendientes por atender 92	Promedio de Autorización x hora x colaborador Hora: 6, Día: 48	Capacidad Instalada Mesa de vigilancia (6) Liberación promedio diario 288	(2) Promedio para atender casos 0.3 días	% de Productividad x casuística Autorizados: 85.52%, Rechazados: 14.45%, Pend. x atender: 0.03%, Total: 100.00%
------------------------------------	---	---	---	--

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Durante el primer semestre ingresaron 40 mil 356 casos a la Mesa de Vigilancia, de 35 mil 902 trabajadores, teniendo un promedio diario de 273 casos.

MESA DE VIGILANCIA (M.V.)

Clientes y casos que ingresan a M.V. por topado o inconsistencia al 30 de junio de 2014

AÑO/MES	(1) TOPADOS			(2) INCONSISTENTES			(3) TOPADOS E INCONSISTENTES			TOTAL				
	CLIENTES	CASOS	PROM. DIAS EN LIBERAR	CLIENTES	CASOS	PROM. DIAS EN LIBERAR	CLIENTES	CASOS	PROM. DIAS EN LIBERAR	CLIENTES	CASOS	(4) PROM. DIAS EN LIBERAR	Días hábiles	(6) PROM. DIARIO CASOS RECIBIDOS
Ene	2,370	2,681	1	2,301	2,528	1	30	46	1	4,701	5,255	0.6	26	202
Feb	2,625	2,929	1	2,749	3,039	1	41	63	1	5,415	6,031	0.6	23	262
Mar	2,764	3,183	1	3,049	3,433	1	41	57	0	5,854	6,673	0.6	25	267
Abr	2,548	2,885	1	2,795	3,079	1	37	42	0	5,380	6,006	0.6	23	261
May	2,730	3,221	1	3,785	4,315	1	22	32	0	6,537	7,568	0.6	26	291
Jun	2,925	3,303	1	5,077	5,497	1	13	23	2	8,015	8,823	1.1	25	353
2014	15,962	18,202	1	19,756	21,891	1	184	263	1	35,902	40,356	0.7	148	273

INDICADORES

Capacidad Instalada en M.V. 6 operadores (5) Promedio diario de atención 288	(6) Ingreso Promedio Diario de casos recibidos en M.V. mes actual jun 2014 353	% de Ingreso por casuística Topados: 49.81%, Inconsistentes: 50.19%, Total: 100.00%
---	---	--

Fuente: Sistema CREDERE

El número de casos atendidos en dos días o menos durante el primer semestre de 2014 fue de 37 mil 918, es decir, el 93.9 por ciento de los casos registrados.

PROMEDIO DIARIO DE CASOS ATENDIDOS

TIEMPO REAL DE ATENCION DE CASOS

al 30 de junio 2014

Días Transcurridos	2014						
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
Menor o Igual 2 días	4,981	5,712	6,246	5,627	7,065	8,287	37,918
de 3 a 5 días	159	255	300	249	365	320	1,648
de 6 a 10 días	58	30	68	65	77	64	362
de 11 en adelante	51	32	59	65	57	64	328
En proceso	6	2	0	0	4	88	100
Total general	5,255	6,031	6,673	6,006	7,568	8,823	40,356

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

3.4. Proyectos Especiales

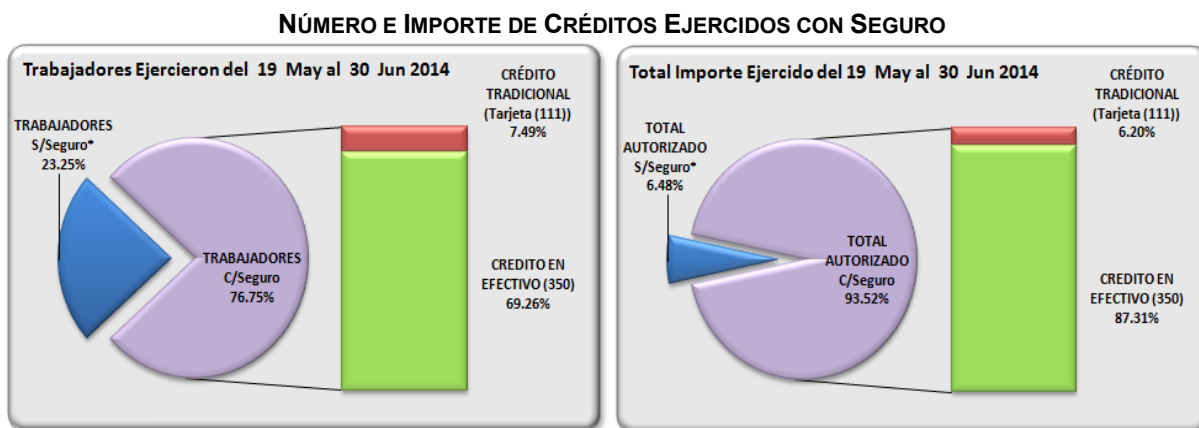
Seguro del Crédito FONACOT

Con el fin de satisfacer las necesidades de los trabajadores y brindarles tranquilidad, a partir de mayo de 2014 el Instituto integró un seguro por pérdida de empleo, incapacidad o invalidez total y permanente, y fallecimiento, en los créditos que se contrataron a partir de dicha fecha. Las coberturas del seguro son:

- Pérdida de empleo por cualquier causa: la aseguradora cubre hasta seis mensualidades o cuotas (capital y sus accesorios) del crédito y estará vigente hasta la liquidación del mismo.
- Fallecimiento: la aseguradora cubrirá el saldo insoluto del crédito (capital más accesorios).
- Incapacidad o invalidez total y permanente de al menos el 75 por ciento: la aseguradora cubrirá el saldo insoluto del crédito (capital más accesorios).

Para su implementación se modificó el sistema de crédito y se desarrolló una herramienta tecnológica para la administración de los créditos con seguro:

De dicha fecha al cierre de junio, del total de los créditos ejercidos, se registró que el 76.7 por ciento de los trabajadores y el 93.5 por ciento del importe ejercido corresponden a créditos que ya cuentan con seguro.



* Los créditos s/seguro son deslizamientos en TPV'S de tarjetas entregadas antes del 19 de mayo de 2014
 Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Modernización de Medios de Pago

Consiste en la incorporación de servicios bancarios, a fin de optimizar los procesos de caja en sucursal, aprovechando el uso de las tecnologías de información y comunicación.

- Simplificar el proceso de pago para trabajadores y centros de trabajo.
- Maximizar el uso de recursos mediante el ahorro de costos de operación.

- Incrementar la colocación de créditos, al integrar al personal que realiza las actividades de caja a la atención en ventanilla.

Unidades de Trámites y Servicios (UTyS)

Con el objetivo de proporcionar a los trabajadores información de forma ágil y sencilla, así como para eficientar la operación de las sucursales, se propuso al Comité de Operaciones y al Consejo Directivo la implementación de las Unidades de Trámites y Servicios (UTyS), en las sucursales FONACOT, que son módulos de autoservicio que funcionan como una ventanilla única automatizada y ofrecen múltiples opciones para agilizar la atención a trabajadores. Con ello, se pretende ofrecer servicios como:

- Consultas de características de productos FONACOT; de centros de trabajo afiliados; de estados de cuenta; de requisitos y documentación para tramitar crédito FONACOT; de saldos y movimientos, y del directorio de sucursales.
- Difusión de publicidad digital.
- Generación de citas.
- Generación de referencias de pago.
- Registro de quejas y sugerencias.
- Registro de solicitud de aclaraciones.
- Registro de solicitudes de crédito.
- Simulación de crédito.
- Solicitud de reembolsos.

El proyecto está programado para diciembre de 2014.

Proyecto de Digitalización

Este proyecto consiste en la digitalización en línea de los documentos necesarios para el otorgamiento de crédito, el cual se realizará directamente en las sucursales FONACOT a través de un equipamiento y conectividad brindados por un tercero, con lo que se espera:

- Agilizar el proceso de autorización de crédito en sucursales.
- Certeza de contar con el soporte documental de cada crédito otorgado.
- Reducir los tiempos de respuesta a solicitudes y consultas.
- Reducir la probabilidad de posibles fraudes.
- Acceso a información específica del registro de los expedientes a través de reportes.
- Consulta en tiempo real de expedientes de los trabajadores.
- Atención oportuna a los requerimientos de los organismos fiscalizadores.
- Cumplimiento de las regulaciones de estandarización y automatización.

Durante abril y mayo se iniciaron trabajos de análisis y pruebas preliminares, con la finalidad de determinar la viabilidad del proyecto, para su posterior presentación al Comité de Operaciones y al Consejo Directivo para su aprobación.

3.5. Productos Nuevos

Tarjeta de Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales

El Instituto FONACOT creó un programa permanente en apoyo a los trabajadores formales que resulten afectados por eventos meteorológicos o de otra índole, a fin de que cuenten con recursos que faciliten la recuperación del patrimonio familiar, de forma más ágil y eficaz sin afectar su economía, a través del acceso inmediato a un crédito con características especiales:

- Sin comisión por apertura.
- Plazo de gracia de 120 días, para el primer descuento.
- Vigencia de hasta un mes después del término de la declaratoria de desastre natural que emita la Secretaría de Gobernación (SEGOB).
- Descuento en las tasas de interés del 5 por ciento para el plazo de 12 meses y del 15 por ciento para los plazos de 18 y 24 meses.

El programa atenderá sólo declaratorias de desastre emitidos por la SEGOB y no de emergencia.

Al 30 de junio del año en curso, se tenían en declaratoria de desastre natural seis estados y 38 municipios, en los cuales se han colocado 273 mil pesos en créditos a trabajadores afectados.

Tarjeta Mujer FONACOT

Con el fin de facilitar el acceso de las mujeres al financiamiento, el Instituto FONACOT creó la Tarjeta Mujer FONACOT, cuyo lanzamiento se anunció en la Segunda Feria Nacional del Empleo el 7 de marzo. Esta tarjeta otorga beneficios especiales como:

- Tasa preferencial en los plazos de 18 y 24 meses, siempre y cuando las trabajadoras tengan una antigüedad mínima de 24 meses, para el plazo a 18 y de 36 meses para el de 24.
- Comisión por apertura del 2 por ciento.
- Seguro de cuidado de padres.
- Seguro de viajes.
- Seguro de apoyo para la educación.
- Asistencia médica.

El inicio de operación de la tarjeta se programó para el 12 de agosto.

3.6. Recuperación de Recursos

Emisión de Cédulas de Notificación a Centros de Trabajo

Durante el primer semestre de 2014, el Instituto FONACOT emitió a centros de trabajo un importe de cobranza por seis mil 934 millones de pesos, de los cuales seis mil 487 millones de pesos correspondieron a la emisión normal y 446 millones de pesos a la especial, que se integra de los créditos que ya terminaron su plazo original y que a pesar de ello aún cuentan con saldo, y los denominados créditos reinstalados, que corresponden a aquellos trabajadores que perdieron su relación laboral con el patrón al amparo del cual obtuvieron su crédito FONACOT, y que al buscar en las bases de datos que administra PROCESAR son ubicados en un nuevo centro de trabajo afiliado al Instituto, el cual les reinicia la retención del adeudo vía nómina.

La recuperación acumulada al cierre del primer semestre de 2014 vía centros de trabajo ascendió a seis mil 337 millones de pesos. A nivel desagregado por tipo de emisión se recibieron seis mil 131 millones de pesos de la emisión normal y 206 millones de pesos de la especial.

Cabe señalar que, como resultado de las acciones de cobranza que se realizan a centros de trabajo con emisiones atrasadas, se generó una recuperación adicional a la obtenida al cierre de cada mes, por un monto de 28 millones de pesos.

El siguiente cuadro muestra las cifras al corte de cada mes (columna A) por un total de seis mil 308 millones de pesos y la de todos los meses al cierre de junio de 2014 (columna C) por un total de seis mil 337 millones de pesos.

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

Emisión Total		Ingresos Totales		Al Corte de Cada Mes		Al Cierre de Junio 2014		Variación Absoluta	Variación Porcentual
		Importe	Porcentaje vs Emisión	Recuperación Pagada	Porcentaje vs Emisión	Recuperación	Porcentaje vs Emisión		
				(A)	(B)	(C)	(D)		
Ene	\$ 1,122.86	\$ 1,062.99	94.67%	\$ 1,026.26	91.40%	\$ 1,035.62	92.23%	\$ 9.36	0.83%
Feb	\$ 1,140.57	\$ 1,102.14	96.63%	\$ 1,042.89	91.44%	\$ 1,045.35	91.65%	\$ 2.46	0.22%
Mar	\$ 1,146.17	\$ 1,128.75	98.48%	\$ 1,033.06	90.13%	\$ 1,035.98	90.39%	\$ 2.92	0.25%
Abr	\$ 1,162.08	\$ 1,129.31	97.18%	\$ 1,052.49	90.57%	\$ 1,056.29	90.90%	\$ 3.80	0.33%
May	\$ 1,172.39	\$ 1,157.04	98.69%	\$ 1,065.41	90.88%	\$ 1,075.72	91.75%	\$ 10.31	0.88%
Jun	\$ 1,190.01	\$ 1,161.61	97.61%	\$ 1,088.55	91.47%	\$ 1,088.55	91.47%	\$ -	0.00%
Total	\$ 6,934.08	\$ 6,741.85	97.23%	\$ 6,308.67	90.57%	\$ 6,337.51	91.40%	\$ 28.84	0.83%

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

De esta manera, el porcentaje promedio de recuperación alcanzó el 91.40 por ciento del monto emitido. Y, derivado de los esfuerzos enfocados a la cobranza directa, extrajudicial y judicial a centros de trabajo con emisiones pendientes de pago, y a trabajadores que han perdido la relación laboral, la recuperación total alcanzó los seis mil 741 millones de pesos.

Reinstalación de Créditos en Centros de Trabajo

A finales de 2010 se implementó un proceso de gestión inmediata de cobranza a acreditados con saldo deudor que han cambiado de centro de trabajo, mediante la consulta mensual de bases de datos de seguridad social que administra PROCESAR, que permite la localización oportuna de los acreditados y, de esta manera, atenuar el posible deterioro de la cartera.

Desde su implementación y hasta el primer semestre de 2014, se habían localizado en total 744 mil 685 trabajadores con un millón 587 mil 748 créditos y con saldo por ocho mil 940 millones de pesos, de los cuales al cierre del mismo período se habían recuperado dos mil 903 millones.

En los primeros seis meses de 2014 se localizaron por este medio a 119 mil 200 trabajadores con un total de 320 mil 52 créditos con un saldo de mil 442 millones de pesos, de los cuales al cierre del mismo semestre se habían recuperado 139 millones.

EVOLUCIÓN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS REINSTALADOS EJERCICIO 2014

	Método	Cosecha		Acumulado
Enero 14	Procesar	Evolución de los Reinstalados	\$ Recuperaciones	\$ 37,698,212.89
Febrero 14	Procesar	Evolución de los Reinstalados	\$ Recuperaciones	\$ 39,018,184.53
Marzo 14	Procesar	Evolución de los Reinstalados	\$ Recuperaciones	\$ 27,817,996.90
Abril 14	Procesar	Evolución de los Reinstalados	\$ Recuperaciones	\$ 23,690,428.27
Mayo 14	Procesar	Evolución de los Reinstalados	\$ Recuperaciones	\$ 11,750,038.60
Totales	# Créditos	1,587,748	\$ Recuperaciones	\$ 2,903,090,404.73
	# Trabajadores	744,685	Saldo de créditos con pago	\$ 2,903,090,404.73

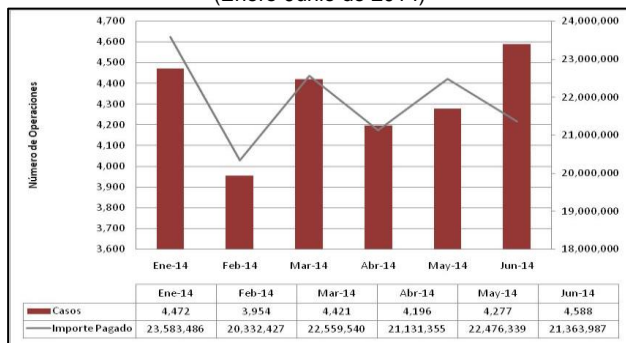
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Plan de Salida 70-30

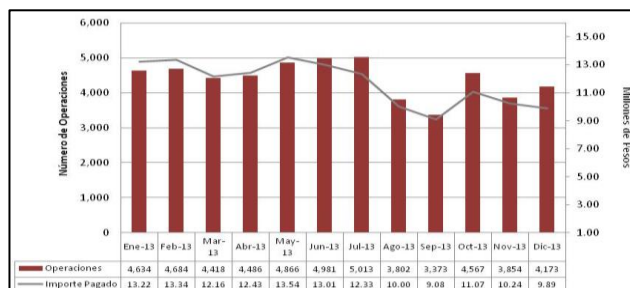
El plan de salida 70-30 está dirigido al segmento de trabajadores que perdieron su relación laboral y desean liquidar el total del adeudo en una sola exhibición. Para tal efecto, el Instituto otorga una quita del 30 por ciento del capital y se le condonan además intereses moratorios y, en su caso, gastos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

Del inicio del programa, en mayo de 2009, al cierre de junio de 2014, se han liquidado 276 mil 225 créditos bajo este plan, que presentaban un saldo insoluto por mil 480 millones de pesos, de los cuales el Instituto recibió 748 millones de pesos. En el primer semestre de 2014, bajo este plan se liquidaron 25 mil 908 créditos con un saldo insoluto de 131 millones de pesos; los recursos efectivamente recibidos ascendieron a 62 millones de pesos, y se condonaron 68 millones por concepto de quita, intereses moratorios y gastos de cobranza.

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



PLAN DE SALIDA 70-30
(Enero-Diciembre de 2013)



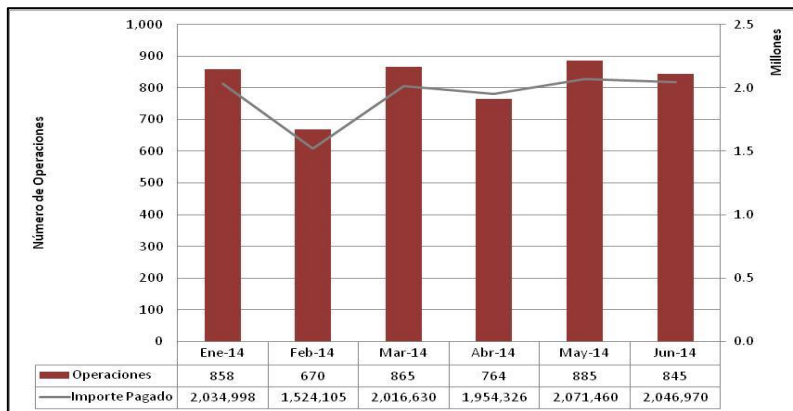
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Plan de Salida 20-20-20

El plan de salida 20-20-20 se puso en marcha en julio de 2009 y está dirigido al segmento de trabajadores que perdieron su relación laboral y que no cuentan con recursos para la liquidación total e inmediata del adeudo. Consiste en que el trabajador paga el 20 por ciento de su saldo insoluto, el Instituto condona los intereses moratorios y, en su caso, los gastos de cobranza, y se reestructura el adeudo restante para ser pagado hasta en 20 mensualidades sin intereses. Posteriormente, en cada pago oportuno, se le hace un descuento de 20 por ciento en la mensualidad si el deudor se mantiene al corriente en sus pagos.

En el acumulado al primer semestre de 2014 se habían apegado a este plan 62 mil 798 créditos con saldo insoluto de 584 millones de pesos, de los cuales se recibieron 125 millones por concepto de pago inicial, y pagos subsecuentes de 250 millones. En el primer semestre de 2014, se apegaron al plan cuatro mil 887 créditos con un saldo insoluto de 51 millones de pesos, e ingresaron al Instituto 11 millones por concepto de pago inicial y cuatro millones por pagos subsecuentes.

PLAN DE SALIDA 20-20-20 ENERO-JUNIO DE 2014



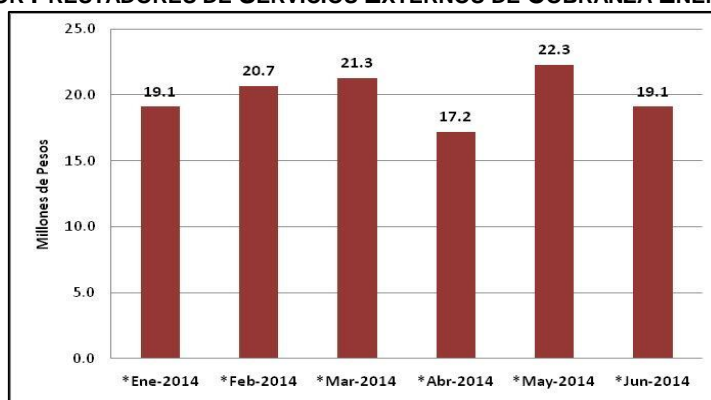
*Importe pagado muestra los pagos iniciales de las reestructuras.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Recuperación de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Extrajudicial

Para la gestión de créditos vencidos, el Instituto utiliza prestadores de servicios externos de cobranza extrajudicial a los cuales se les asigna cartera que cumpla con los siguientes criterios: i) que presenten más de 30 días sin pago, ii) que no cuenten con centro de trabajo afiliado a FONACOT y iii) que el saldo deudor exceda un salario mínimo mensual general vigente en el Distrito Federal. El monto que ingresó por concepto de recuperación a través de estos despachos en el primer semestre de 2014 fue de 119 millones de pesos. En el siguiente gráfico se aprecia la recuperación obtenida por mes:

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



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

El porcentaje asignado a despachos en este semestre alcanzó en promedio el 92.5 por ciento del total susceptible, con importe promedio cedido en el período de seis mil 323 millones de pesos.

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

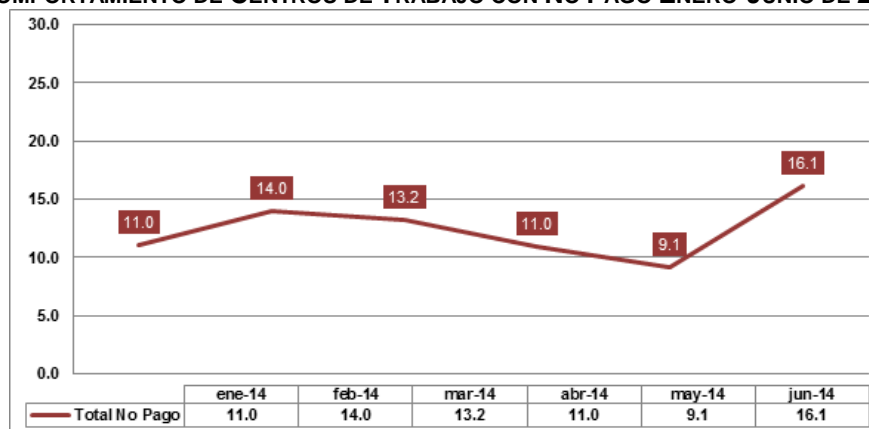
Plan de Seguimiento a la Recuperación y Depuración de Centros de Trabajo que no Reportaban Pago

A inicios de 2011, como parte de las medidas para reducir la morosidad en centros de trabajo, se identifican periódicamente aquellas emisiones que no han sido pagadas por los centros de trabajo y, en coordinación con el personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza, se da seguimiento a fin de que se realicen las actividades establecidas en la normatividad del Instituto para la regularización de los centros de trabajo. Las acciones que se llevaron a cabo fueron:

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

Con estas acciones se logró disminuir y mantener en bajos niveles los importes adeudados por centros de trabajo, con un acumulado histórico al cierre del primer semestre de 2014, de 16 millones de pesos, compuesto principalmente de aquéllos que están en proceso de gestión y recuperación conforme con los términos que marca la norma. En el siguiente gráfico se aprecia la evolución de este rubro por mes:

COMPORTAMIENTO DE CENTROS DE TRABAJO CON NO PAGO ENERO-JUNIO DE 2014



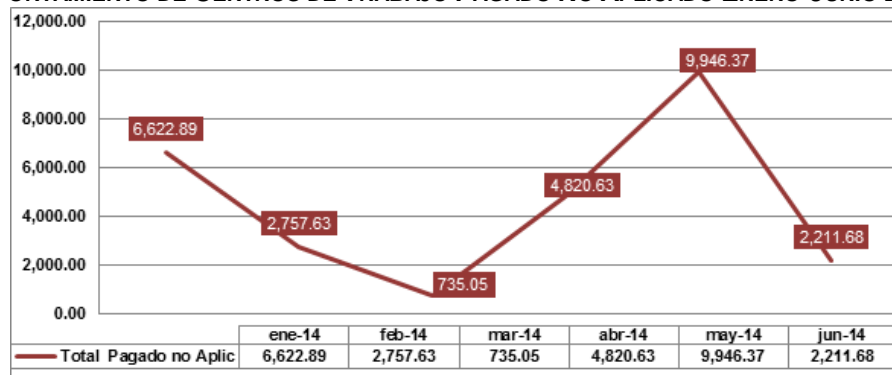
Nota: Las cifras están representadas en millones de pesos. Datos al cierre de cada mes.
 Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

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

Se continuó con las acciones implementadas con el objetivo de dar seguimiento con el personal de las direcciones comerciales regionales, estatales y de plaza y los centros de trabajo, a fin de minimizar el número de cédulas que han sido pagadas y que no se han individualizado los pagos a cada crédito por falta de envío de incidencias de los trabajadores, con lo que se coadyuvó a una mayor eficacia y eficiencia para la generación de emisiones subsecuentes y ha permeado en una disminución considerable de atención a quejas de centros de trabajo y trabajadores.

El monto pendiente de aplicar acumulado al cierre del primer semestre fue de dos millones de pesos. En el siguiente gráfico se aprecia la evolución de este rubro por mes:

COMPORTAMIENTO DE CENTROS DE TRABAJO PAGADO NO APLICADO ENERO-JUNIO DE 2014



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

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

Se identificaron centros de trabajo que no están afiliados al Instituto y que cuentan con trabajadores que adeudan uno o más créditos. A diciembre de 2013 este universo se componía de 59 mil 517 centros de trabajo, que concentran 384 mil 676 créditos y un saldo de dos mil 26 millones de pesos.

El proceso de afiliación de centros de trabajo concluye con la entrega de la documentación que establece el Instituto, en la sucursal que le corresponda. Una vez entregada, se realiza la consulta al Buró de Crédito y, en caso de ser favorable, sus trabajadores pueden acceder al crédito. Cuando se cumple este requisito, el Instituto puede pedirle que retenga a sus trabajadores los pagos por los créditos FONACOT que soliciten.

ESTRATEGIAS DE AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO

(Millones de pesos)

		Afiliados 100% (Grupo 0)	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total
<i>Descripción</i>		CT's afiliación concluida, ya se emite cédula	Centros de Trabajo que no han entregado documentación en sucursal	Centros de Trabajo que ingresaron al Micrositio, pero NO concluyeron afiliación	Centros de Trabajo que no han ingresado al portal de afiliación ni se han acercado a la sucursal	
Número de centros de trabajo	<i>Estatus al 19 de Diciembre 2013</i>	440	16,926	2,612	39,539	59,517
	<i>Estatus al 30 de Junio 2014</i>	5,192	16,795	2,584	34,946	59,517
	<i>Avance vs 30 Jun 2014</i>	4,752	-131	-28	-4,593	
Saldos	<i>Estatus al 19 de Diciembre 2013</i>	\$35.5	\$696.6	\$117.1	\$1,177.5	\$2,026.8
	<i>Estatus al 30 de Junio 2014</i>	\$370.6	\$545.8	\$101.8	\$1,008.5	\$2,026.8
	<i>Avance vs 30 Jun 2014</i>	\$335.1	-\$150.9	-\$15.3	-\$168.9	

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas.

A fin de gestionar su afiliación y recuperación se agruparon estos centros de trabajo con base en casuísticas específicas y se determinaron estrategias a seguir para cada uno de ellos:

- Seguimiento a través del centro de atención a clientes mediante llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos para hacer contacto, programar visita e invitarlos a concluir el trámite.
- Seguimiento de afiliación dirigida mediante sucursales FONACOT, enfocada a la afiliación de centros de trabajo.
- A través de la Dirección General de Inspección Federal del Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), promover la obligatoriedad de la afiliación de centros de trabajo, durante las visitas de inspección que realiza esa instancia en forma periódica.
- Campaña continua de difusión mediante redes sociales.

Al primer semestre de 2014 y derivado de éstas estrategias, se han afiliado mediante el microsítio y concluido su afiliación en sucursal cinco mil 192 centros de trabajo que tienen trabajadores con crédito FONACOT, con un saldo de 370 millones de pesos.

Reingeniería del Proceso de Aplicación de Cédulas

De forma diaria se ejecuta el proceso de aplicación de cédulas a fin de aplicar todos los pagos de los trabajadores en cada uno de sus créditos antes de la generación de la emisión del siguiente período; sin embargo, derivado del incremento de afiliación de centros de trabajo, los tiempos de proceso de la aplicación de cédulas se incrementaron considerablemente, lo que provocó encolamientos en los procesos de la base de datos, y afectación de manera importante en el desempeño y la operación diaria. Por lo anterior, se redujeron los tiempos de los procesos de aplicación de todas las cédulas y se creó una estructura de datos propia para este proceso, que se liberó en el sistema el 13 de junio.

Automatización de Cambio de Estatus de Centros de Trabajo

A partir del 17 de marzo se liberó en el CREDERE que en automático se cambie el estatus de los centros de trabajo que realizan el pago del entero de su cédula menor al 90 por ciento, así como de aquéllos que no han realizado el entero de las retenciones de sus trabajadores.

Con las adecuaciones antes descritas se incentiva a los centros de trabajo a enterar de forma puntual el soporte de las incidencias de sus trabajadores (bajas, pago de menos, incapacidades) o en caso contrario la aclaración de las mismas, así como detonar que los centros de trabajo realicen el pago de la cédulas en tiempo y forma.

Reembolso a Trabajadores por Transferencia Electrónica.

Por la naturaleza de los procesos de aplicación de los pagos efectuados a créditos de los trabajadores, el Instituto realizaba, en su caso, el reembolso a los acreditados, originado por las siguientes razones:

- Retención en exceso al trabajador vía nómina a través de su centro de trabajo.
- Por cancelación del crédito, en donde haya existido retención al trabajador.
- Derivado de una liquidación anticipada del crédito por parte del trabajador.

Cuando el reembolso era entregado al trabajador con un cheque bancario, el proceso desde su originación hasta su entrega duraba de 30 a 60 días naturales, por las validaciones manuales a través de las operaciones en el CREDERE.

El 19 de mayo se liberó en el CREDERE la funcionalidad de reembolso a trabajadores por transferencia bancaria; es decir, la entrega se realiza mediante abono de los recursos a la cuenta del trabajador, con lo que se reducen los tiempos a un máximo de 48 horas.

Aunado a lo anterior, los costos operativos y administrativos en que se incurrían al realizar dicho proceso se disminuyeron, con lo cual se contribuye a la modernización tecnológica del Instituto.

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

La funcionalidad liberada en el CREDERE el 25 de marzo de 2014, permite que al momento de la afiliación en el propio sistema se envíe la petición directamente a las bases de datos del Buró de Crédito, recibiendo el resultado de la consulta, mismo que es interpretado en segundos, para determinar si cuenta con un historial crediticio viable para su afiliación mediante claves de prevención, fraudes, quebrantos, etcétera.

Con el desarrollo de esta herramienta se tiene una reducción de la exposición al riesgo crediticio de empresas, mediante la exclusión de afiliación de aquéllas que se encuentran actualmente en atraso o incumplimiento de otras obligaciones financieras, la reducción de tiempos en el proceso de afiliación y se garantiza un crecimiento ordenado de la operación del Instituto. Al cierre de junio de 2014 se habían realizado siete mil 337 consultas bajo este esquema.

3.7. Supervisión de Operaciones

En el primer semestre se realizaron siete reuniones regionales en las cuales se evaluó la situación de las direcciones en cuanto al cumplimiento de las metas de colocación de créditos, afiliación de centros de trabajo y recuperación, y para el seguimiento a las acciones de mejora y a la implementación de proyectos especiales. El sistema integral de información con el que se cuenta permite evaluar el desempeño y eficiencia de las direcciones comerciales regionales, estatales, de plaza y representaciones.

Supervisión de Operaciones en Sucursales

Durante el primer semestre de este año, se llevó a cabo el Programa Anual de Visitas de Supervisión del registro, control y administración de la tarjeta FONACOT, con 42 visitas a las sucursales.

VISITAS EFECTUADAS

Supervisión de Operaciones	Arqueo de tarjetas FONACOT	Total
13	29	42

Fuente: Subdirección General de Operación

Las sucursales visitadas fueron las siguientes:

No.	Dirección	No.	Dirección	No.	Representación
1	Mérida	7	Tlaxcala	13	Puerto Vallarta
2	Tuxtla Gutiérrez	8	Cuernavaca		
3	Querétaro	9	Toluca		
4	Tacubaya	10	Pachuca		
5	Tijuana	11	Acapulco		
6	Veracruz	12	Saltillo		

Fuente: Subdirección General de Operación

Estas direcciones y representaciones realizan un Plan de Trabajo a través del cual solventan las incidencias detectadas: 47 inconsistencias, de las cuales se recibieron planes de trabajo de las sucursales visitadas, solventando 23 incidencias, quedando pendientes 24.

Por otra parte, con el objetivo de verificar el registro, control y administración de tarjetas de crédito, del 20 de mayo al 18 de junio se efectuaron las otras 29 visitas a diferentes direcciones y representaciones.

Envío de Expedientes

Durante el primer trimestre del año se realizó la comprobación de la totalidad de los expedientes faltantes, a través del envío al archivo institucional o mediante levantamiento de acta administrativa, en cumplimiento a lo establecido en el Manual de Crédito vigente, por lo que no hay expedientes pendientes por comprobar del período 2007 al 6 de junio de 2013.

COMPROBACIÓN DE EXPEDIENTES

Período	Pendientes de Envío	Expedientes comprobados	Pendientes de comprobar
2013	51,250	51,250	0
2007-2012	14,445	14,445	0
Total	65,695	65,695	0

Fuente: Subdirección General de Operación

Por otra parte, se iniciaron labores con el área de tecnologías de la información, a fin de realizar la gestión de requerimientos.

Tablero Ejecutivo de Seguimiento de Acuerdos

Con la finalidad de continuar con la instrumentación del Tablero Ejecutivo de Seguimiento de Acuerdos y Requerimientos de Información, se realizaron las siguientes actividades:

- Se efectuaron pruebas técnico-operativas de la funcionalidad y del manejo de la información así como desempeño de la aplicación en la versión de prueba.
- Se validó e integró en el Tablero, la relación de servidores públicos que fungirán como usuarios en los tres niveles de contempla el sistema:
 - 1) Administrador
 - 2) Registro de acuerdos
 - 3) Seguimiento de acuerdos
- Se definieron los tipos de acuerdos que se registrarán el Tablero y se establecieron las medidas para dar seguimiento.

Se gestionó la capacitación técnico-operativa del uso y manejo del tablero a nivel nacional, con el apoyo de los medios a distancia de que dispone el Instituto y, en su caso,

se analizará la conveniencia de incluir el manejo del tablero como un tema a tratar durante las reuniones de evaluación y seguimiento programadas para el tercer trimestre del año.

3.8. Centro de Atención Telefónica (CAT)

Durante el primer semestre de 2014, la operación del Centro de Atención Telefónica (CAT) mostró un incremento en las llamadas recibidas de un 45.03 por ciento, en comparación con el mismo período de 2013.

TOTAL DE LLAMADAS IN-BOUND CONSULTAS MENSUALES

Período	2013	Porcentaje de participación	2014	Porcentaje de participación	Variación 2014 vs. 2013 %
Enero	71,523	16%	90,863	14%	27.04%
Febrero	73,063	16%	87,654	13%	19.97%
Marzo	77,788	17%	104,856	16%	34.80%
Abril	79,853	18%	91,129	14%	14.12%
Mayo	72,222	16%	154,223	23%	113.54%
Junio	80,096	18%	130,521	20%	62.96%
Total	454,545	100%	659,246	100%	45.03%

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Por su parte, el servicio de *chat* mostró un crecimiento en el número de consultas sobre crédito disponible, requisitos para el crédito por parte de los trabajadores, al igual que los centros de trabajo utilizan este medio para la consulta de requisitos de afiliación y asesoría para el uso del portal multibancos.

CONSULTAS ATENDIDAS EN EL CHAT

Período	2013	Porcentaje de participación	2014	Porcentaje de participación	Variación Porcentual 2014 vs. 2013
Enero	261	7	2,684	9	928.35
Febrero	485	12	3,511	12	623.92
Marzo	584	15	6,625	23	1034.42
Abril	735	18	7,836	28	966.12
Mayo	767	19	5,223	18	580.96
Junio	1,158	29	2,441	9	110.79
Total	3,990	100%	28,320	100	609.77

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

El servicio de correo electrónico que utilizan los trabajadores y centros de trabajo, también registró un crecimiento en comparación con igual lapso de 2013.

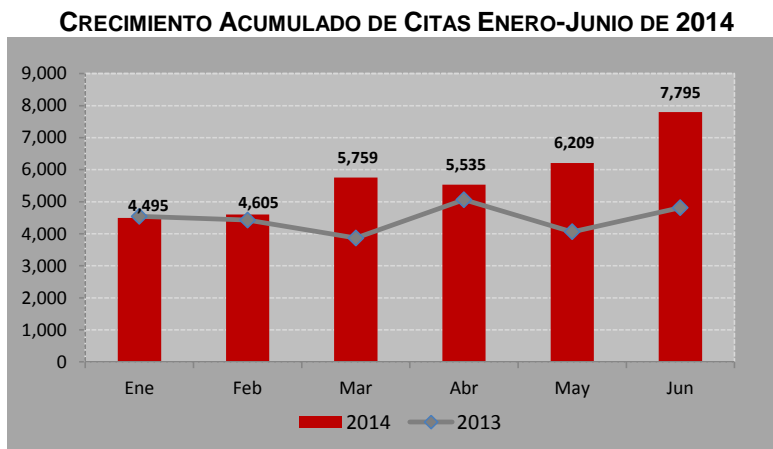
CONSULTAS RECIBIDAS POR CORREO ELECTRÓNICO

Período	2013	Porcentaje de participación	2014	Porcentaje de participación	Variación Porcentual 2014 vs. 2013
Enero	151	3363	962	2426	537.09
Febrero	133	2962	767	1934	476.69
Marzo	45	1002	172	434	282.22
Abril	39	869	585	1475	1400.00
Mayo	55	1225	660	1664	1100.00
Junio	26	579	820	2068	3053.85
Total	449	100.0	3,966	100.0	783.30

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Sistema de Citas

El sistema tuvo un incremento del 22.17 por ciento, en cuanto a citas programadas, en comparación con el mismo período de 2013.



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Encuestas Telefónicas de Satisfacción del Cliente

Adicionalmente, el CAT realizó llamadas para la aplicación de encuestas trimestrales y mensuales para evaluar la calidad del servicio en los trámites de: afiliación y autorización del crédito, reembolsos, cancelaciones, afiliación de centros de trabajo y reestructuras, así como el nivel de satisfacción de trabajadores y centros de trabajo en cuanto a los trámites realizados en sucursal. Se efectuaron dos encuestas postventa de los créditos tradicional y en efectivo, las cuales brindaron información del destino de los créditos.

Campañas de Promoción a través del CAT

Con el objeto de fomentar en los clientes la reutilización del crédito FONACOT, se envió a las personas que liquidaron su crédito un correo con información de los productos o campañas vigentes.

ENVÍO DE CORREOS ELECTRÓNICOS DE PROMOCIÓN

Campaña	Mes	Número de Correos
Efectivo 24 Meses	Marzo	5,443
Efectivo 24 Meses	Abril	5,506
Efectivo 24 Meses	Mayo	8,549
Efectivo 24 Meses	Junio	6,759
Regreso a clases	Junio	5,152
Renovaciones Navidad	Diciembre	181,545
Total		212,954

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Por otro lado, se implementó un programa de campañas a través del CAT, que se detalla a continuación:

PROGRAMA DE CAMPAÑAS Y ENCUESTAS

ene-14	ENCUESTAS				
	Nombre	Objetivo	Periodicidad	Método de aplicación	Total de registros de la base
	Cancelaciones, 4° trimestre 2013	Encuesta para medir el nivel de atención en las oficinas al realizar su trámite	Trimestral	Agente telefónico	11
	Reestructuras, 4° trimestre 2013	Encuesta para medir el nivel de atención en las oficinas al realizar su trámite	Trimestral	Agente telefónico	1,267
	Renovación	Realizar llamadas a trabajadores con crédito en efectivo para invitarlos a renovar su crédito	Trimestral	Agente telefónico	20,221
	Afiliación, noviembre 2013	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	19,790
	Autorización, noviembre 2013	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	23,478
	Afiliación, diciembre 2013	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	11,742
	Autorización, diciembre 2013	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	18,697
	Reembolsos, diciembre 2013	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	771
Bienvenida Efectivo, diciembre 2013	El objetivo es saber en que se ha utilizado el crédito en efectivo	Mensual	Agente telefónico	30,188	
Bienvenida Tarjeta, diciembre 2013	El objetivo es saber en que se ha utilizado el crédito con la tarjeta	Mensual	Agente telefónico	23,077	
CAMPAÑAS					
Afiliación en Micrositio	Invitación a CT para que concluyan su afiliación en Micrositio	Única	Mail/Agente telefónico	2,458	
Afiliación en Sucursal	Invitación a CT para que concluyan su afiliación en Sucursal	Única	Mail/Agente telefónico	17,102	

feb-14	ENCUESTAS				
	Nombre	Objetivo	Periodicidad	Método de aplicación	Total de registros de la base
	Afiliación, enero 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	11,311
	Autorización, enero 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	42,415
	Reembolsos, enero 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	1,312
	Bienvenida Efectivo, enero 2014	El objetivo es saber en que se ha utilizado el crédito en efectivo	Mensual	Agente telefónico	24,520
	Bienvenida Tarjeta, enero 2014	El objetivo es saber en que se ha utilizado el crédito con la tarjeta	Mensual	Agente telefónico	18,195
	Morelia	Encuesta de satisfacción a trabajadores del estado de Morelia que recientemente utilizaron su crédito FONACOT, en efectivo o con tarjeta	Única	Agente telefónico	596
	CAMPAÑAS				
	Sorteo Fiscal	Campaña de comunicación a ganadores del sorteo fiscal	Única	Agente telefónico	225

mar-14	ENCUESTAS				
	Nombre	Objetivo	Periodicidad	Método de aplicación	Total de registros de la base
	Satisfacción CAT, febrero 2014	Encuesta para medir el nivel de satisfacción del CAT	Mensual	Agente telefónico	5,609
	Afiliación, febrero 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	14,721
	Autorización, febrero 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	18,689
	Reembolsos, febrero 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	1,438
	Bienvenida Efectivo, febrero 2014	El objetivo es saber en que se ha utilizado el crédito en efectivo	Mensual	Agente telefónico	30,413
	Bienvenida Tarjeta, febrero 2014	El objetivo es saber en que se ha utilizado el crédito con la tarjeta	Mensual	Agente telefónico	16,139
	CAMPAÑAS				
	Cliente Recurrente	Invitación para utilizar el crédito FONACOT / Región Sureste	Única	Agente telefónico	574,595
Afiliación en Micrositio, 2a vuelta	Invitación a CT para que concluyan su afiliación en Micrositio	Única	Agente telefónico	2,727	
Afiliación en Sucursal, 2a vuelta	Invitación a CT para que concluyan su afiliación en Sucursal	Única	Agente telefónico	17,585	
Vacaciones semana santa	Invitación a utilizar el crédito FONACOT	Única	Agente telefónico	17,154	

ENCUESTAS					
abr-14	Nombre	Objetivo	Periodicidad	Método de aplicación	Total de registros de la base
	Satisfacción CAT,		Mensual	Agente telefónico	
	Cancelaciones, 1er trimestre 2014	Encuesta para medir el nivel de atención en las oficinas al realizar su trámite	Trimestral	Agente telefónico	59
	Reestructuras, 1er trimestre 2014		Trimestral	Agente telefónico	1,463
	Afiliación, marzo 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	28,804
	Autorización, marzo 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	30,971
	Reembolsos, marzo 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	1,604
	Bienvenida Efectivo, marzo 2014	El objetivo es saber en que se ha utilizado el crédito en efectivo	Mensual	Agente telefónico	34,838
	Bienvenida Tarjeta, febrero 2014	El objetivo es saber en que se ha utilizado el crédito con la tarjeta	Mensual	Agente telefónico	16,786

ENCUESTAS					
may-14	Nombre	Objetivo	Periodicidad	Método de aplicación	Total de registros de la base
	Cancelaciones, 1er trimestre 2014, segunda vuelta por falta de contactos,	Encuesta para medir el nivel de atención en las oficinas al realizar su trámite	Trimestral	Agente telefónico	59
	Afiliación, abril 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	14,581
	Autorización, abril 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	20,089
	CAMPAÑAS				
Participación ciudadana	Hacer una cordial invitación a trabajadores que viven en el D.F. y área metropolitana, para participar en una sesión denominada PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Única	Agente telefónico	3,090	
Clientes recurrentes sin crédito	Invitación a utilizar el crédito a trabajadores que liquidaron sus créditos	Única	Agente telefónico	15,402	
			Correo electrónico	12,374	
			SMS	14,150	

ENCUESTAS						
jun-14	Nombre	Objetivo	Periodicidad	Método de aplicación	Total de registros de la base	
	Satisfacción CAT,		Mensual	Agente telefónico	4,520	
	Afiliación, mayo 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	23,417	
	Autorización, mayo 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	23,114	
	Reembolsos, mayo 2014	Se busca conocer el grado de satisfacción del cliente al momento de realizar su trámite	Mensual	Agente telefónico	998	
	CAMPAÑAS					
	Servidores públicos, 1re envío	Invitación a utilizar el crédito FONACOT	Única	mailing	7,890	
	Servidores públicos, 2º envío	Invitación a utilizar el crédito FONACOT	Única	mailing	24,720	
				mailing	28	
Clientes no recurrentes, sin crédito	Invitación a utilizar el crédito a trabajadores que liquidaron sus créditos	Única	SMS	603		
			mailing - sms	1,615		

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Atención a Clientes

Se continuó con la atención de quejas, consultas y sugerencias de los clientes del Instituto FONACOT. En el siguiente cuadro comparativo se observa una disminución del 20 por ciento, en las inconformidades recibidas en relación con el primer semestre de 2013.

INCONFORMIDADES

Inconformidades Recibidas	Primer Semestre 2013	Primer Semestre 2014	Variación	Porcentaje
Quejas	130	120	-10	-8
Consultas	110	66	-44	-40
Aclaraciones	9	17	8	47
Sugerencias	5	0	-5	-100
Total general	254	203	-51	-20

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

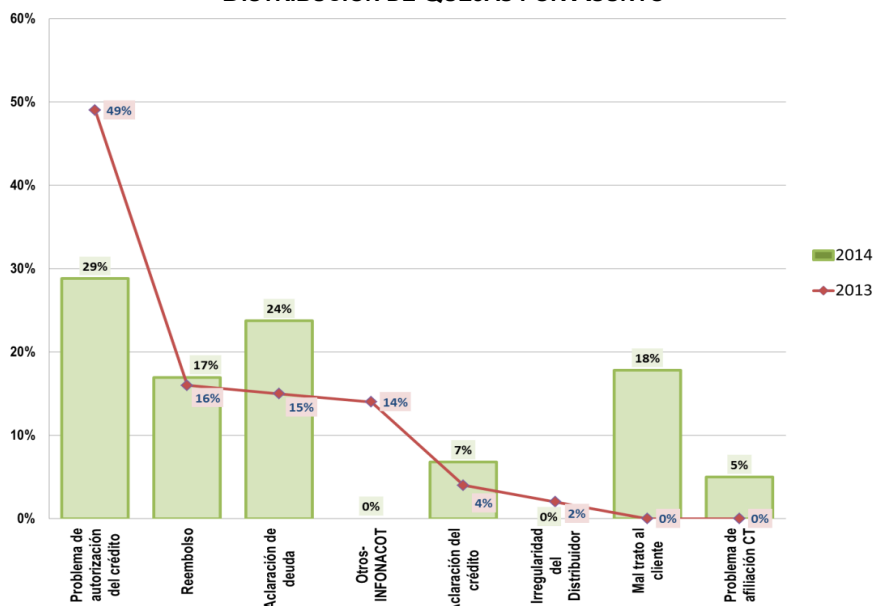
Las quejas recibidas corresponden en su mayoría a las oficinas regionales.

Oficinas Regionales	Primer semestre 2013	Primer semestre 2014	2013 vs 2014
Metropolitana	32%	47%	15%
Sureste	8%	12%	4%
Centro	12%	9%	-3%
Noreste	18%	14%	-4%
Occidente	15%	9%	-6%
Norte	15%	9%	-6%

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

De acuerdo con la gráfica inferior, en comparación con el primer semestre de 2013, se observa una disminución en las quejas relacionadas con la autorización de créditos.

DISTRIBUCIÓN DE QUEJAS POR ASUNTO



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Durante el primer semestre de 2013, el medio principal por el que se recibían las quejas era a través del Centro de Atención Telefónica, mientras que en el primer semestre de 2014 el Órgano Interno de Control (OIC) es el medio por el que ingresa el mayor número de quejas.

Sociedades de Información Crediticia (SIC)

Se continuó reportando el historial crediticio de los clientes del Instituto a las sociedades de información crediticia Buró de Crédito y Círculo de Crédito. En comparación con el primer semestre de 2013, se observó un incremento del 11 por ciento en las impugnaciones recibidas a través de esas sociedades. A continuación se detalla el incremento por tipo de impugnación.

Tipo de Impugnación	Primer semestre 2013	Primer semestre 2014	2013 vs 2014	Porcentaje
Corrección de datos personales	1,599	2,035	436	21
Eliminación de créditos que no reconoce	1,198	1,174	-24	-2
Datos incorrecto en saldos	132	65	-67	-51
Datos incorrectos en histórico de pagos	29	63	34	54
Total general	2,958	3,337	379	11

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Cabe señalar que a partir de enero de 2014 se redujo el plazo de atención de acuerdo con la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, de 30 a 15 días naturales.

4. Estructura Financiera

4.1. Situación Presupuestal

Presupuesto Autorizado.

El presupuesto de gasto programable aprobado al INFONACOT para el ejercicio fiscal 2014 es por mil 697.1 millones de pesos, con la siguiente distribución por capítulo de gasto:

PRESUPUESTO DE GASTO PROGRAMABLE 2014 (Millones de pesos)

PP	Concepto	Monto
	Gasto Corriente	
1000	Servicios Personales	695.5
2000	Materiales y Suministros	15.1
3000	Servicios Generales	926.2
4000	Transferencias y Asignaciones	60.4
	Total autorizado	1,697.1

Fuente: Subdirección General de Administración

Ejercicio del Presupuesto

Del monto presupuestado para el primer semestre de 2014 por 638.4 millones de pesos, fueron ejercidos 573.2 millones de pesos, lo que representó un avance del 89.8 por ciento, como se muestra en el siguiente cuadro:

AVANCE DEL EJERCICIO PRESUPUESTAL 2014 ENERO-JUNIO

(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	Presupuesto	Gasto Realizado	Avance %
	Gasto Corriente			
1000	Servicios Personales	337.1	301.1	89.3
2000	Materiales y Suministros	6.8	6.2	91.2
3000	Servicios Generales	277.5	250.2	90.2
4000	Transferencias y Asignaciones	17.0	15.7	92.4
	Total	638.4	573.2	89.8

Fuente: Subdirección General de Administración

El INFONACOT mantiene su compromiso de cumplimiento de las disposiciones de austeridad, racionalidad y disciplina en el manejo de los recursos, contenidas en el Presupuesto de Egresos de la Federación 2014, así como en el decreto que establece las medidas para el uso eficiente de los recursos públicos y la modernización de la Administración Pública Federal (APF), y sus Lineamientos.

Variaciones del Ejercicio

Servicios Personales

En el capítulo de Servicios Personales lo presupuestado fue por 337.1 millones de pesos de pesos, en tanto que el gasto alcanzó la suma de 301.1 millones de pesos, monto que representó un avance de 89.3 por ciento al finalizar el semestre.

Para el ejercicio fiscal en curso el presupuesto incluye recursos para reforzar la estructura organizacional del INFONACOT, la cual se implementará durante el segundo semestre, una vez que se obtenga la autorización de la Secretaría de la Función Pública (SFP).

La variación en el ejercicio presupuestal del primer semestre, principalmente corresponde a recursos no ejercidos debido al proceso de registro de la estructura organizacional, así como por vacancia del primer semestre.

Por otro lado, con el propósito de estimular la productividad, el INFONACOT realizó la evaluación del desempeño del personal, mediante el método que la SFP autorizó al INFONACOT, basado en tres componentes de evaluación: competencias en 360°, eficiencia operativa individual, y cumplimiento de la meta de crédito de la sucursal, con lo que se realizó la entrega de un estímulo económico por el primer cuatrimestre al personal operativo.

El gasto realizado comprende el pago de remuneraciones al personal con base en la estructura y tabuladores vigentes, así como las prestaciones de seguridad social e impuestos.

Gastos de Operación

El monto ejercido ascendió a 256.43 millones de pesos. La variación por 27.9 millones de pesos es 9.8 por ciento inferior al presupuesto y corresponde a los siguientes conceptos, principalmente:

Ahorros en materiales y suministros en los rubros de gasolina para los vehículos del INFONACOT y en la adquisición de uniformes para el personal operativo. En los servicios generales se observan ahorros por menores erogaciones en los conceptos de soporte directo a los procesos de afiliación de centros de trabajo, de trabajadores y de otorgamiento de crédito, como servicio postal, digitalización de expedientes, viáticos, servicios informáticos, consulta de historial crediticio y cobranza jurídica, entre otros, así como en los servicios de apoyo administrativo ejercidos bajo criterios de racionalidad en conceptos de energía eléctrica, agua, telefonía, limpieza y seguros patrimoniales.

El presupuesto prevé el fortalecimiento al programa de otorgamiento de crédito a trabajadores, mediante esquemas de modernidad con la nueva imagen institucional en las sucursales para mejor atención a la ciudadanía, que incluye la adaptación y equipamiento homologado de las oficinas, aprovechamiento de espacios, difusión intensiva con material impreso y artículos promocionales asociados con la campaña de publicidad, así como la participación en ferias y exposiciones para la promoción del crédito.

Otras Erogaciones

El gasto corresponde a la aportación de recursos a los fondos para primas de antigüedad y pensiones del personal, con base en la valuación actuarial practicada por el profesional independiente.

4.2. Sistema de Evaluación del Desempeño

Evolución del Gasto Programable

GASTO PROGRAMABLE ENERO-JUNIO 2014

(Millones de pesos)

Concepto	Presupuesto Anual			Variación Ejercido/Programado		Semáforo		Avance en % contra Modificado (6) = (3) / (2)
	Original (1)	Modificado (2)	Ejercido (3)	Absoluta (4) = (3) - (2)	Relativa (5) = (4) / (2)	Menor Gasto	Mayor Gasto	
I.- Gasto Corriente	638.4	638.4	573.2	-65.2	-10.2			89.8
Servicios Personales	337.1	337.1	301.1	-36.0	-10.7			89.3
Materiales y Suministros	6.8	6.8	6.2	-0.6	-8.8			91.2
Servicios Generales	277.5	277.5	250.2	-27.3	-9.8			90.2
Otras Erogaciones	17.0	17.0	15.7	-1.3	-7.6			92.4
				0.0				
II.- Gasto de Capital	9,804.9	9,804.9	4,569.4	-5,235.6	-53.4			46.6
Inversión Financiera	9,804.9	9,804.9	4,569.4	-5,235.6	-53.4			46.6
IV.- Total del Gasto	10,443.3	10,443.3	5,142.6	-5,300.8	-50.8			49.2

Fuente: Subdirección General de Administración

Gasto corriente. El gasto corriente fue 10.2 por ciento menor respecto al presupuesto del período, la variación corresponde a recursos no ejercidos por el proceso de registro de la estructura organizacional, así como por ahorros en el gasto de operación ejercido racionalmente en función del programa de otorgamiento de crédito a trabajadores, y por las medidas de austeridad aplicadas en los servicios administrativos.

Gasto de capital. El monto ejercido representa la buena aceptación por los trabajadores de los productos denominados crédito en efectivo y tarjeta FONACOT; sin embargo, el financiamiento es 53.4 por ciento inferior a lo programado, por la limitación presupuestal en el crecimiento de plazas operativas para fortalecer a las sucursales y tener así una mayor colocación de crédito.

Avance del Gasto por Programa Presupuestario

GASTO PÚBLICO POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO ENERO-JUNIO 2014 (Millones de pesos)

AI	PP*	Apertura programática (Denominación de los programas)	Presupuesto del periodo	Gasto corriente		Gasto de capital		Gasto total		Variación		Semáforo	
				Programado	Ejercido	Programado	Ejercido	Programado	Ejercido	Absoluta	Relativa	Menor gasto	Mayor gasto
009	E009	Créditos a trabajadores en activo	543.8	543.8	527.2	0.0	0.0	543.8	527.2	-16.5	-3.0%		
002	M001	Actividades de apoyo administrativo	63.8	63.8	31.9	0.0	0.0	63.8	31.9	-31.9	-50.0%		
001	O001	Actividades de apoyo a la Función Pública y buen Gobierno	14.3	14.3	14.1	0.0	0.0	14.3	14.1	-0.3	-1.8%		
009	R002	Fideicomiso de inversión y administración de Primas de antigüedad	5.1	5.1	0.0	0.0	0.0	5.1	0.0	-5.1	-100.0%		
009	R003	Fideicomiso de administración e inversión para Pensiones	11.5	11.5	0.0	0.0	0.0	11.5	0.0	-11.5	-100.0%		
Total			638.5	638.5	573.2	0.0	0.0	638.5	573.2	-65.3	-10.2%		
Total programa presupuestario "E" (Prestación de servicios públicos)			543.8	543.8	527.2	0.0	0.0	543.8	527.2	-16.5	-3.0%		
% TPP** "E" vs Total			85.2	85.2	92.0	0.0	0.0	85.2	92.0	6.8	8.0%		

Fuente: Subdirección General de Administración

Los recursos presupuestarios se han ejercido prioritariamente en el programa E009 Otorgamiento de crédito a trabajadores en activo, que representaron el 92.0 por ciento de lo erogado, en tanto que los programas de apoyo administrativo, de apoyo a la función pública y buen gobierno, representaron el 8.0 por ciento.

Cumplimiento de las Metas de los Indicadores de Desempeño que Conforman la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

INDICADORES DE DESEMPEÑO POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO ENERO-JUNIO 2014

Programa presupuestario (Pp) y Clave	Indicador			Unidad de medida	Frecuencia de medición	Meta			Semáforo
	Tipo	Nombre	Definición			2014		Porcentaje de avance	
						Planeada	Realizada		
NO Seleccionados en el PEF									
Fin	Absoluto	Personas beneficiadas	Avance mensual de personas beneficiadas	Persona	Anual	4,107,715.0	3,491,444.0	85.0%	
Propósito	Absoluto	Monto de crédito otorgado	Avance en el monto de crédito otorgado como medida de las metas establecidas.	Millones de pesos	Anual	5,372.0	4,704.0	87.6%	
Componente	Absoluto	Créditos ejercidos	Avance del número de créditos otorgados como medida de las metas establecidas.	Crédito	Anual	1,053,260.0	895,242.0	85.0%	
Actividad	Absoluto	Trabajadores Afiliados	Avance en el nivel de afiliación de nuevos trabajadores.	Trabajador	Anual	139,153.0	111,836.0	80.4%	

Fuente: Subdirección General de Administración

Durante el primer semestre de 2014, fueron ejercidos 895 mil 242 créditos por cuatro mil 704.0 millones de pesos, lo que representó un cumplimiento de 85.0 por ciento de la meta, con el beneficio para tres millones 491 mil 444 personas, incluidos los trabajadores y sus familias.

Fin (Personas beneficiadas por el crédito FONACOT).- Para el período enero-junio de 2014 la cantidad estimada de personas beneficiadas con el programa de Otorgamiento de crédito fue de cuatro millones 107 mil 715 personas; al cierre del primer semestre se alcanzó la cifra de tres millones 491 mil 444 personas beneficiadas en función de la demanda de crédito, equivalente al 85.0 por ciento de la meta.

Propósito (Monto de crédito otorgado).- Lo alcanzado en el período respecto a lo programado fue de 87.6 por ciento, al financiar cuatro mil 704 millones de pesos.

Componente (Créditos ejercidos).- En esta primera mitad del ejercicio, fueron colocados 895 mil 242 créditos, lo que representó un cumplimiento del 85.0 por ciento de la meta.

Actividad (Trabajadores afiliados).- En este período fueron afiliados 111 mil 836 trabajadores, lo que representó el 80.4 por ciento de la meta.

4.3. Situación Financiera

INSTITUTO FONACOT
ESTADO DE RESULTADOS ACUMULADO AL 30 DE JUNIO DE 2014 Y 2013
(Millones de pesos)

CONCEPTO	JUNIO 2014		JUNIO 2013		Variaciones	
	\$	%	\$	%	\$	%
Intereses de Operación	702.4	38.1%	714.9	47.1%	(12.5)	(1.7%)
Por créditos al consumo	702.4	38.1%	714.9	47.1%	(12.5)	(1.7%)
Comisiones Cobradas	10.9	0.6%	15.9	1.0%	(5.0)	(31.4%)
A Distribuidores y de Intercambio	10.9	0.6%	15.9	1.0%	(5.0)	(31.4%)
Otros Ingresos de Operación	1,131.4	61.3%	787.9	51.9%	343.5	43.6%
Comisiones por apertura	118.2	6.4%	170.1	11.2%	(51.9)	(30.5%)
Recuperaciones	420.8	22.8%	374.5	24.7%	46.3	12.4%
Valuación Remanentes en Fideicomisos	522.1	28.3%	157.0	10.3%	365.1	232.5%
Beneficios y Prod. Diversos	70.3	3.8%	86.3	5.7%	(16.0)	(18.5%)
Total de Ingresos de Operación	1,844.7	100.0%	1,518.7	100.0%	326.0	21.5%
Costo por Intermediación Financiera	57.6	3.1%	78.6	8.8%	(21.0)	(26.7%)
Intereses por Intermediación Financiera	50.7	2.7%	67.7	4.5%	(17.0)	(25.1%)
Comisiones por Intermediación Financiera	6.9	0.4%	10.9	0.7%	(4.0)	(36.7%)
Resultado después de intermediación	1,787.1	96.9%	1,440.1	162.1%	347.0	24.1%
Gastos de operación	979.5	53.1%	888.4	58.5%	91.1	10.3%
Emolumentos y Otras Prestaciones al personal	311.8	16.9%	320.2	21.1%	(8.4)	(2.6%)
Otros gastos de Administración	262.5	14.2%	190.3	12.5%	72.2	37.9%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	396.0	21.5%	363.5	23.9%	32.5	8.9%
Estimación por irrecuperabilidad o difícil cobro	0.4	0.0%	5.1	0.3%	(4.7)	(92.2%)
Depreciaciones y Amortizaciones	8.8	0.5%	9.3	0.6%	(0.5)	(5.4%)
Resultado de Operación	807.6	43.8%	551.7	36.3%	255.9	46.4%
Ingresos Financieros	13.5	0.7%	27.3	1.8%	(13.8)	(50.5%)
Sobre inversiones en valores	13.5	0.7%	27.3	1.8%	(13.8)	(50.5%)
Resultado Neto	821.1	44.5%	579.0	38.1%	242.1	41.8%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Análisis de los Resultados del Ejercicio

Las principales variaciones del estado de resultados comparando los períodos terminados al 30 de junio de 2014 y 2013, se explican a continuación.

Intereses de Operación

Los ingresos por intereses asociados con la cartera de crédito acumulados al mes de junio de 2014, resultaron inferiores en 12.5 millones de pesos, esto es, una disminución del 1.7 por ciento respecto a lo registrado en el mismo período de 2013, principalmente por el efecto de una menor tasa promedio de colocación que pasó de 29.9 por ciento en 2013 a 29.4 por ciento para igual lapso de 2014. Por otro lado, se observó una colocación mayor en 3.6 por ciento respecto a 2013.

Comisiones cobradas

A junio de 2014, éstas fueron inferiores en un 31.4 por ciento respecto a las registradas a junio de 2013, principalmente por una menor colocación vía tarjeta de crédito; aunque, por otro lado, compensado por un mayor otorgamiento de créditos en efectivo.

Comisiones por apertura

Las comisiones por apertura de créditos registradas a junio de 2014 fueron inferiores en un 30.5 por ciento en relación con el acumulado a junio de 2013, lo cual se explica principalmente por menores cesiones de cartera en el primer semestre de 2014. Las comisiones por apertura se registran como un crédito diferido, que se reconoce en los resultados en relación con la vida del crédito o al momento de su enajenación.

Valuación Remanentes en Fideicomisos

Por lo que se refiere a los efectos en valuación de remanentes de fideicomisos, tuvieron un incremento de 365.1 millones de pesos en relación con 2013, debido a las nuevas cesiones de cartera de la emisión CB-13 en 2014, y por el efecto generado en la readquisición del total de la cartera de la emisión CB-11 en 2013.

Recuperaciones

En lo referente a las recuperaciones acumuladas al mes de junio presentaron un incremento respecto al mismo mes de 2013 de 46.3 millones de pesos, que significaron el 12.4 por ciento, generados básicamente por mayores ingresos por cobranza de cartera castigada realizada en 2014.

Beneficios y Productos Diversos

Respecto a los otros ingresos acumulados al mes de junio de 2014, estos disminuyeron respecto a 2013 en 16.0 millones de pesos, esto es, un decremento del 18.5 por ciento, sobre todo por el efecto de aplicaciones por depuración de saldos acreedores, las cuales disminuyeron en 14.2 millones de pesos en 2014.

Costo por Intermediación Financiera.

Los gastos por intereses y comisiones a junio 2014 tuvieron un decremento del 26.7 por ciento, que obedeció principalmente a la disminución del 24.0 por ciento en el monto promedio dispuesto de deuda y un decremento del 1.5 por ciento en la tasa ponderada de los pasivos en 2014.

Emolumentos y Otras Prestaciones al Personal

Este rubro considera los sueldos y prestaciones generales del personal, la seguridad social a cargo del Instituto y provisiones de reservas del personal para hacer frente a las responsabilidades y obligaciones laborales que se tienen. A junio de 2014 presentaron una disminución de 8.4 millones de pesos que significaron un 2.6 por ciento en comparación con el mismo período del año anterior, explicándose por un decremento en el costo de las indemnizaciones por liquidación y compensado parcialmente por incrementos en sueldos y otras prestaciones durante 2014.

Otros gastos de Administración

A junio de 2014, se tuvo un aumento de 72.2 millones de pesos que representó el 37.9 por ciento respecto al acumulado a junio de 2013, derivado de un mayor gasto por servicios de terceros, el CAT y gastos de publicidad.

Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios

Las reservas preventivas a junio 2014 presentaron un incremento de 32.5 millones de pesos, lo que representó el 8.9 por ciento de aumento respecto a las acumuladas a junio 2013, debido a un mayor promedio de cartera durante 2014.

Ingresos Financieros

Los intereses a favor por inversión en valores a junio 2014, registraron un decremento de 13.8 millones de pesos que significan una disminución del 50.5 por ciento con respecto a 2013, debido a la baja en el capital promedio invertido en un 43.6 por ciento y una disminución en la tasa promedio de inversión de 0.54 por ciento, obteniendo una tasa ponderada del 3.57 por ciento al cierre de junio 2014. Lo anterior obedeció a una disminución generalizada en las tasas de mercado, ya que la de CETES a 28 días bajó en ese mismo período 77 puntos, lo que representa un 19.6 por ciento de variación.

Instituto FONACOT
BALANCE GENERAL AL 30 DE JUNIO DE 2014 Y 2013
 (Millones de pesos)

CONCEPTO	JUNIO 2014	JUNIO 2013	Variaciones	
			\$	%
Caja, Bancos y Otras Disponibilidades	86.8	70.7	16.1	22.8%
Inversiones en Valores	428.3	462.2	(33.9)	(7.3%)
Caja e Inversiones	515.1	532.9	(17.8)	(3.3%)
Cartera Vigente	3,973.6	8,171.2	(4,197.6)	(51.4%)
Cartera Vencida	59.8	152.1	(92.3)	(60.7%)
Cartera Total	4,033.4	8,323.3	(4,289.9)	(51.5%)
Estimación Para Castigo de Créditos	(301.2)	(700.1)	398.9	(57.0%)
Cartera Neta	3,732.2	7,623.2	(3,891.0)	(51.0%)
Beneficios por Recibir de Fideicomisos	2,562.4	643.0	1,919.4	298.5%
Otras Cuentas por Cobrar	130.3	202.3	(72.0)	(35.6%)
Préstamos al Personal	98.6	89.4	9.2	10.3%
Otros Activos	2,791.3	934.7	1,856.6	198.6%
Inmuebles, Mobiliario y Equipo, Neto	221.8	229.5	(7.7)	(3.4%)
Muebles e Inmuebles Adjudicados	0.2	0.2	-	0.0%
Cargos Diferidos	29.1	75.6	(46.5)	(61.5%)
Activos Fijos y Diferidos	251.1	305.3	(54.2)	(17.8%)
TOTAL DE ACTIVOS	7,289.7	9,396.1	(2,106.4)	(22.4%)
Financiamientos Bancarios y Bursátiles	1,956.7	5,955.6	(3,998.9)	(67.1%)
Acreedores	477.8	373.4	104.4	28.0%
Provisiones para Impuestos	165.3	221.2	(55.9)	(25.3%)
Otras Obligaciones	164.8	82.3	82.5	100.2%
Reservas del Personal (Pasivo Laboral)	193.4	150.3	43.1	28.7%
Inversiones Reservas del Personal	(193.4)	(150.3)	(43.1)	28.7%
Pasivos del Plan (Pasivo Laboral)	48.8	77.0	(28.2)	(36.6%)
Créditos Diferidos	118.0	117.0	1.0	0.9%
TOTAL DE PASIVOS	2,931.4	6,826.5	(3,895.1)	(57.1%)
Capital social	676.3	676.3	-	0.0%
Otros conceptos de capital	130.5	130.5	-	0.0%
Resultado en valuación de Instrumentos Fin.	(44.3)	-	(44.3)	(100.0%)
Resultado de Ejercicios Anteriores	2,774.7	1,183.8	1,590.9	134.4%
Resultado del Ejercicio en Curso	821.1	579.0	242.1	41.8%
TOTAL DE CAPITAL CONTABLE	4,358.3	2,569.6	1,788.7	69.6%
TOTAL DE PASIVO Y CAPITAL	7,289.7	9,396.1	(2,106.4)	(22.4%)

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Análisis del Balance General

Caja, Bancos y Otras Disponibilidades

Los saldos de caja, bancos y otras disponibilidades presentaron a junio de 2014 un saldo de 86.8 millones de pesos, con un incremento del 22.8 por ciento, equivalente a 16.1 millones de pesos respecto a 2013, principalmente por mayores depósitos en tránsito. Las inversiones en valores presentan un decremento a junio de 2014, de 33.9 millones de pesos respecto a 2013, no obstante el Instituto cuenta con los recursos necesarios para la operación y otorgamiento de créditos.

Cartera de crédito neta

A junio de 2014 la cartera vigente presentó un disminución de cuatro mil 197.6 millones de pesos, que significa un 51.4 por ciento respecto al mismo mes de 2013, por el efecto

combinado de la colocación por créditos, la cobranza realizada, mayores cesiones de cartera a fideicomisos y traspasos a cartera vencida. Adicionalmente, en junio de 2013 se registró el regreso de cartera por la liquidación anticipada de la emisión CB11.

Cabe destacar que la colocación de créditos a junio de 2014 alcanzó un monto de cuatro mil 704.3 millones de pesos de capital ejercido, mostrando un incremento del 3.8 por ciento respecto al acumulado a junio de 2013 que fue de cuatro mil 533.7 millones de pesos.

A junio de 2014 la cartera vencida se disminuyó en 92.3 millones de pesos comparada con junio de 2013, representando una disminución del 60.7 por ciento, por un menor saldo de cartera total y el efecto de los traspasos a cuentas de orden.

El índice de cartera vencida sobre la cartera total se ubica en 1.5 por ciento a junio de 2014 respecto al 1.8 por ciento que se tenía a junio de 2013, por lo señalado en el párrafo anterior.

Al 30 de junio de 2014, la cartera total administrada, incluyendo la cedida, ascendió a 12 mil 188 millones de pesos con un incremento del 21.6 por ciento en relación con junio de 2013, derivado del efecto neto del otorgamiento y recuperación de los créditos, así como la aplicación a cuentas de orden, integrándose como sigue:

CARTERA TOTAL ADMINISTRADA AL 30 DE JUNIO DE 2014 Y 2013

(Millones de pesos)

Concepto	Jun-14	Jun-13	Var. \$	Var. %
Cartera Total INFONACOT	4,033.4	8,323.3	(4,289.9)	(51.5%)
Cartera Cedida	8,154.6	1,702.5	6,452.1	379.0%
Cartera Total Administrada	12,188.0	10,025.8	2,162.2	21.6%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

El saldo de la cartera cedida al 30 de junio de 2014 fue de ocho mil 154.6 millones de pesos y presentó un aumento respecto al mismo mes de 2013 de seis mil 452.1 millones de pesos equivalente al 379.0 por ciento, por el efecto neto de mayores cesiones de cartera, la cobranza recibida, el devengamiento de intereses y el regreso de cartera de las emisiones en el período. Dicha cartera representa el 66.9 por ciento de la total administrada, en comparación con el 17.0 por ciento de junio de 2013. Cabe resaltar que en ese mes se registró el regreso de cartera por liquidación anticipada de la emisión CB-11. El Instituto tiene un mandato para la administración de la cartera cedida a los fideicomisos, la cual se controla y se registra en cuentas de orden.

Beneficios por recibir

En este rubro se registró el valor razonable de los remanentes en fideicomisos, derivados de cesiones de cartera que el Instituto realiza para emisiones públicas con la intención de obtener recursos y de acuerdo con su estrategia de financiamiento para mantener diversificadas sus fuentes de fondeo. A junio de 2014 observaron un incremento de mil 919.4 millones de pesos que representaron una variación del 298.5 por ciento, generada por la valuación de la emisión CB-13 en 2014, en tanto que en 2013 se disminuyó por la liquidación anticipada de la emisión CB-11.

Inmuebles, mobiliario y equipo, neto

Al 30 de junio de 2014 se tienen activos fijos netos de 221.8 millones de pesos que representan una disminución del 7.7 por ciento, en relación con lo reflejado en junio de 2013, derivado del efecto de la baja por siniestros en mobiliario y equipo de transporte y la aplicación de la depreciación del ejercicio.

Pasivo

A la misma fecha de corte, los pasivos totales del Instituto ascendieron a dos mil 931.4 millones de pesos, observándose un decremento de tres mil 895.1 millones respecto a 2013, de lo cual se puede destacar lo correspondiente al rubro de financiamientos bancarios y bursátiles, que tuvieron una disminución de tres mil 998.9 millones de pesos, comparado con junio de 2013, debido a que al segundo trimestre de 2014 sólo se tiene una emisión a largo plazo por mil 950 millones de pesos y no se habían realizado emisiones de deuda bancaria, en tanto que a junio de 2013 se mantenían cuatro emisiones bursátiles, una de largo plazo por mil 950.0 millones de pesos con vencimiento en abril de 2016 y tres de corto plazo por un total de cuatro mil millones de pesos con vencimiento al mes de septiembre de 2013.

El saldo de la deuda a junio de 2014 y 2013, incluye la emisión quirografaria efectuada en abril de año pasado por mil 950.0 millones de pesos. De acuerdo con las reglas de registro, en el capital contable se refleja el resultado en valuación de instrumentos financieros, derivado de la cobertura SWAP para las emisiones quirografaria a largo plazo, por la diferencia entre el nivel concertado contra la expectativa de tasas de referencia de mercado, específicamente TIIE a 28 días. Al 30 de junio de 2014 la minusvalía llegó a 44.3 millones de pesos.

Es importante destacar que la intención del Instituto para la contratación de instrumentos financieros derivados es exclusivamente de cobertura y en ningún momento ha sido especulativa o con la intención de obtener productos financieros por cambios en las condiciones de mercado.

Capital contable

Al 30 de junio de 2014 sumó cuatro mil 358.3 millones de pesos, y se incrementó en mil 788.7 millones de pesos equivalentes al 69.6 por ciento en relación con junio de 2013, generado por los resultados que el Instituto obtuvo en los últimos doce meses por un monto de mil 833.0 millones de pesos y por los resultados en valuación de instrumentos financieros derivados por 44.3 millones de pesos.

4.4. Consolidación y Fortalecimiento de la Estructura Financiera

Estrategia de Financiamiento

Derivado de los cambios realizados al Artículo 9° de la Ley del Instituto FONACOT como parte de la Reforma Financiera aprobada en enero de 2014, el Instituto puede presentar endeudamiento neto al cierre del año fiscal a partir de 2014. Este cambio es positivo, en el

sentido de que el otorgamiento de crédito puede ser financiado principalmente a través de emisiones de deuda quirografaria, la cual bajo las condiciones actuales del mercado resulta más eficiente en términos de costo, en comparación con los vehículos de financiamiento estructurado utilizados como mecanismo preponderante de fondeo de la cartera de crédito del Instituto.

De esta manera, durante el primer semestre de 2014, la administración realizó las gestiones necesarias ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para obtener la toma de nota sobre su Programa de Financiamiento 2014, el cual considera un endeudamiento neto hasta por tres mil 500 millones de pesos. También inició el proceso para obtener la autorización de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) de un programa para emitir certificados bursátiles (CEBURES) quirografarios que contemple la citada reforma, el cual se estima se encuentre autorizado durante el segundo semestre de 2014.

Fuentes de Financiamiento

Durante el primer semestre de 2014 el Instituto obtuvo recursos para financiar la colocación de créditos a través de cesiones adicionales de cartera a la emisión de CEBURES estructurados con clave de pizarra IFcot CB 13 y mantuvo la emisión quirografaria de largo plazo por mil 950 millones de pesos, con clave de pizarra FNCOT 13, la tasa de costo ponderado de sus financiamientos durante el período fue de 4.50 por ciento.

FINANCIAMIENTO ENERO-JUNIO 2014

(Millones de pesos)

Mecanismo	2014	
	Monto promedio dispuesto	Costo promedio ponderado
Deuda		
Cebures quirografarios largo plazo	1,950.0	5.17
Cebures quirografarios corto plazo	0.0	-
Créditos bancarios	0.0	-
Subtotal deuda Instituto	1,950.0	5.17
Financiamientos Estructurados		
Cebures estructurados largo plazo	4,000.0	4.18
Privados (NAFIN)	3,012.9	4.51
Subtotal financiamientos estructurados	7,012.9	4.32
Total Financiamiento	8,962.9	4.50

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Deuda

Como se mencionó anteriormente, durante el primer semestre de 2014 el Instituto mantuvo la emisión de CEBURES quirografarios a largo plazo con clave de pizarra FNCOT13 por un monto de mil 950 millones de pesos, con vencimiento el 8 de abril de 2016, que paga intereses mensualmente; la tasa de interés que devenga es variable, resultado de adicionar 0.20 puntos porcentuales a la TIIE a 28 días, publicada en cada período de corte mensual. Para esta emisión y con objeto de disipar la exposición al riesgo de mercado por cambios de tasas de interés, el 2 de julio de 2013 se contrató una

cobertura sobre tasa de interés (SWAP), la cual se mantenía vigente al cierre del primer semestre de 2014:

INTEGRACIÓN DE OPERACIONES CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS VIGENTES

(Millones de pesos)

Contraparte	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	Monto	Parte activa	Parte pasiva
MONEX	5-Jul-13	8-Abr-16	1,950.0	TIIE 28 DIAS	4.97%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Financiamientos Estructurados

Durante el primer semestre de 2014, como parte de la obtención de recursos mediante la cesión adicional de cartera a la emisión de CEBURES con clave de pizarra IFCOT CB 13, se llevaron a cabo cinco cesiones adicionales de cartera, derivado de lo cual el Instituto cedió cartera por tres mil 81.5 millones de pesos, que significaron un flujo de recursos por dos mil 351.8 millones de pesos, lo anterior supone un nivel de aforo promedio implícito de 23.9 por ciento, de acuerdo con las condiciones establecidas en el suplemento y fideicomiso de la emisión que permiten la cesión de cartera sin experiencia de pago.

Esta emisión contempla, como mecanismo para regular la sobrecolateralización de la transacción, la entrega de recursos de efectivo excedente al Instituto de manera mensual, una vez que se han cubierto las reservas y los gastos del período. Esta operación ha permitido recibir durante 2014 recursos por 737 millones de pesos.

Durante el período, se mantuvo el financiamiento estructurado privado con Nacional Financiera (NAFIN) y en febrero se realizaron retiros de cartera vigente para la novena y décima disposición del fideicomiso F/1325, mismos que ascendieron a 52.0 y 219.5 millones de pesos, respectivamente; acto que se realizó con el objetivo de disminuir el sobreaforo que presentaban dichas disposiciones, disminuyéndolo en la novena disposición de 2.81 a 2.47, y para la décima disposición, de 1.81 a 1.54.

Para las disposiciones vigentes del fideicomiso F/1325 se llevaron a cabo retiros de cartera morosa en el transcurso del año, ya que para fines valuatorios esta cartera no computa en el cálculo del aforo. Estos retiros de cartera morosa se han realizado por un total de cartera 61.8, 132.2, 62.6 y 26.6 millones de pesos para la novena, décima, décima primera y décima segunda disposiciones, respectivamente.

Con base en lo establecido en los contratos de fideicomiso y suplementos respectivos, se adoptó un esquema de reversión de cartera morosa mensual para la emisión de CEBURES con clave de pizarra IFCOTCB 13, mecanismo por el cual, se ha retirado cartera por 259 millones de pesos. Estos movimientos no afectaron el patrimonio de los fideicomisos, ya que dicha cartera no computa para el cálculo del aforo.

Al cierre del primer semestre 2014, las emisiones vigentes privadas o públicas guardan el siguiente estatus:

EMISIONES ESTRUCTURADAS A JUNIO DE 2014

(Millones de pesos)

Emisión	Fideicomiso	Plazo Legal	Inicio	Vencimiento Legal	Tasa	Importe de Emisión	Saldo Entregado de Cartera al inicio	Saldo de Cartera Vigente al Corte	Saldo de Deuda al Corte
PÚBLICAS									
IFCOTCB 13	F/1632	60	oct-13	oct-18	TIE28 + 0.38%	4,000	5,164	3,790	4,000
PRIVADAS									
Novena (2012-1)	F/1325	36	nov-12	dic-15	TIE28 + 0.80%	1,400	1,605	219	8
Décima (2013-1)	F/1325	36	ago-13	ago-16	TIE28 + 0.70%	2,000	2,401	770	484
Décimo Primera (2013-2)	F/1325	36	nov-13	nov-16	TIE28 + 0.70%	2,000	2,401	1,422	934
Décimo Segunda (2013-3)	F/1325	36	dic-13	dic-16	TIE28 + 0.70%	900	1,080	598	448
TOTAL						10,300	12,651	6,799	5,874

Fuente: Subdirección General de Finanzas

En forma global, los movimientos descritos anteriormente, significaron ingresos al Instituto por cuatro mil 158 millones de pesos, a un costo cupón promedio ponderado de 4.32 por ciento.

FINANCIAMIENTO ESTRUCTURADO A JUNIO DE 2014

(Millones de pesos)

Mecanismo	Monto promedio dispuesto	Costo promedio ponderado
Financiamiento Estructurado Público	4,000.00	4.1%
Financiamiento Estructurado Privado	2,826.91	4.5%
Total Financiamiento Estructurado	6,826.91	4.3%

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Inversiones

Las inversiones se realizan de acuerdo con los Lineamientos para el Manejo de las Disponibilidades Financieras de las Entidades Paraestatales de la APF, publicados en el DOF el 1 de marzo de 2006 y el 6 de agosto del 2010. Adicionalmente, el Instituto se dio la tarea de crear un Comité Interno de Inversiones que permita establecer estrategias que sirvan de base a las políticas de inversiones de los recursos financieros. Sin perder de vista los lineamientos aplicables, en junio se realizó la Onceava Sesión Ordinaria del Comité Interno de Inversiones en la cual se establecieron mejores estrategias para la toma de decisión.

En este marco y de acuerdo con el perfil del portafolio del instituto clasificado como conservador, el Comité autorizó llevar a cabo de manera mensual una Evaluación de Sociedades de Inversión, con la intención de dar transparencia y equidad en la distribución de los recursos de este Instituto; por lo que estableció los siguientes criterios para la evaluación:

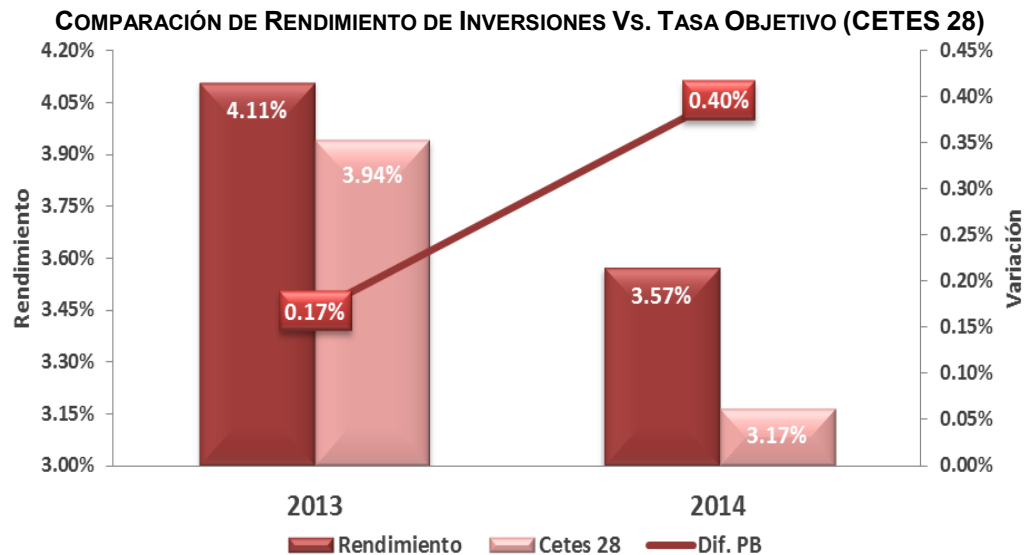
- Su activo objeto de inversión sea en valores gubernamentales al 100 por ciento.
- Calificación máxima de riesgo crediticio de AAA/2, otorgada por un agente calificador certificado.

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

- Rendimientos.
- VaR promedio semanal.
- Comisión.

Las inversiones se realizan en la misma proporción en las cinco mejores sociedades con las que el Instituto cuente con contrato de inversión. Este proceso da transparencia en la selección de las sociedades y es equitativo entre todos los participantes del mercado, evitando la discrecionalidad al realizar la inversión.

Las inversiones del Instituto generaron rendimientos por 13.5 millones de pesos, mediante un capital promedio de inversión de 751.9 millones de pesos, mismo que generó un rendimiento equivalente a una tasa de interés promedio anual de CETES 28 días más 40 puntos base (3.59 por ciento).

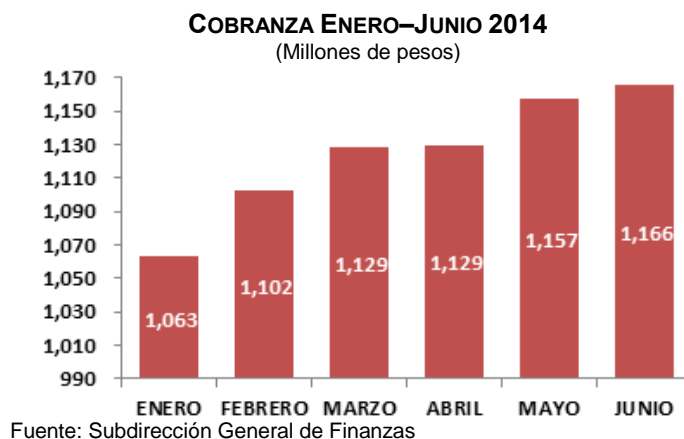


Fuentes: Subdirección General de Finanzas & Banco de México.

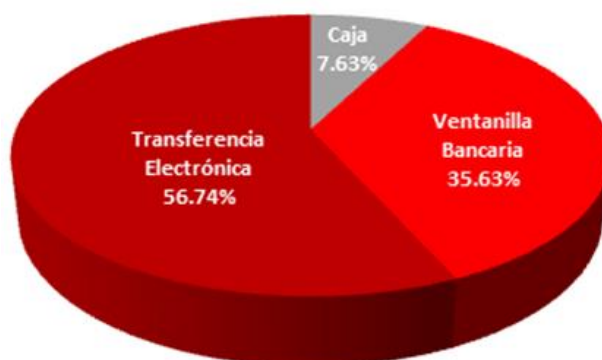
La diversificación de las inversiones de acuerdo con las estrategias implementadas, ha permitido adaptarse eficientemente a las condiciones del mercado, aun con los ajustes de tasas realizadas por Banco de México (BANXICO) en marzo, septiembre y octubre de 2013, así como en junio de 2014, que acumulados significa una baja de 150 puntos base. Dado lo anterior hemos superado la tasa objetivo de CETES 28 en un 12.62 por ciento, lo que obedece a los rendimientos estables en los fondos de inversión con las condiciones de mercado prevalecientes en el período.

Ventanillas de Captación de Recursos

A junio de 2014, el Instituto logró captar por concepto de cobranza diversa seis mil 746 millones de pesos, lo que representa un incremento del 13.5 por ciento con respecto al primer semestre de 2013. La cobranza quedó distribuida de la siguiente manera:



A su vez, cada vez más los clientes del Instituto optan por utilizar el pago a través de los bancos con los diversos medios de pago que ofrecen como el portal y las transferencias vía SPEI, las cuales se representan en la siguiente gráfica como transferencia electrónica, o bien el uso de las ventanillas bancarias. La cobranza se distribuyó de esta manera:



Por tal motivo, al tener poca recuperación por medio de las cajas en las sucursales del Instituto y con la finalidad de brindar un mejor servicio al cliente y disminuir la operación administrativa, obteniendo una mayor eficiencia y eficacia, se trabajó para optimizar los procesos de cobranza que llevarán a la eliminación de las cajas en las sucursales, por lo cual, se mantiene un proceso de modernización constante que llevará a cumplir los objetivos de tener una mayor recuperación y ofrecer mayores y mejores opciones a los afiliados.

Pago a distribuidores

Durante el primer semestre de 2013, para Crédito Educativo y Compuapoyo se utilizó el esquema de transferencias bancarias para el pago a distribuidores, por un importe de 11.25 millones de pesos. Para el primer semestre de 2014 en Crédito Educativo bajó en un 84.17 por ciento.

PAGO A DISTRIBUIDORES

(Millones de pesos)

Período	1er semestre 2013		1er semestre 2014	
	Autorizaciones	Importe	Autorizaciones	Importe
Total	621,485	1,025.3	579,998	772.3

Fuente: Subdirección General de Finanzas

Crédito en efectivo

Se colocaron créditos en efectivo por tres mil 797.68 millones de pesos por medio de 312 mil 791 transferencias, lo cual significó un aumento del 10.59 por ciento en lo que respecta al número de transferencias realizadas y del 9.89 por ciento al importe de las mismas, en comparación con el primer semestre de 2013. Los depósitos se realizaron en un plazo no mayor a dos días hábiles, cumpliendo con el estándar de servicio.

CRÉDITO EN EFECTIVO

(Millones de pesos)

Período	1er Semestre 2013		1er Semestre 2014	
	Créditos	Importe	Créditos	Importe
Total	282,841	3,455.68	312,791	3,797.68

Fuente: Subdirección General de Finanzas

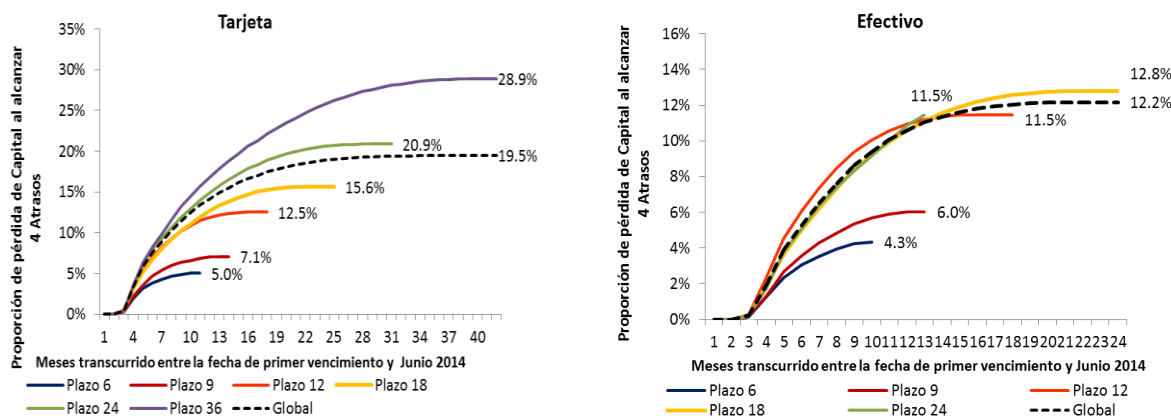
5. Administración de Riesgos

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

Análisis de Cosechas

El análisis de cosechas describe, al cierre de junio de 2014, el porcentaje de la cartera, en saldo o número de créditos, con incumplimiento¹ para determinada característica de la población, al cierre de junio de 2014. A continuación se presentan las cosechas generales, distinguiéndolas por el plazo del crédito y producto. Dichas cosechas serán presentadas con información a partir de mayo de 2009 debido a que en ese momento se modificaron las políticas de crédito. Actualmente, el 99 por ciento de la cartera con saldo es posterior a esta fecha.

SALDO CAPITAL AL ACUMULAR 4 INCUMPLIMIENTOS CONSECUTIVOS POR PLAZO

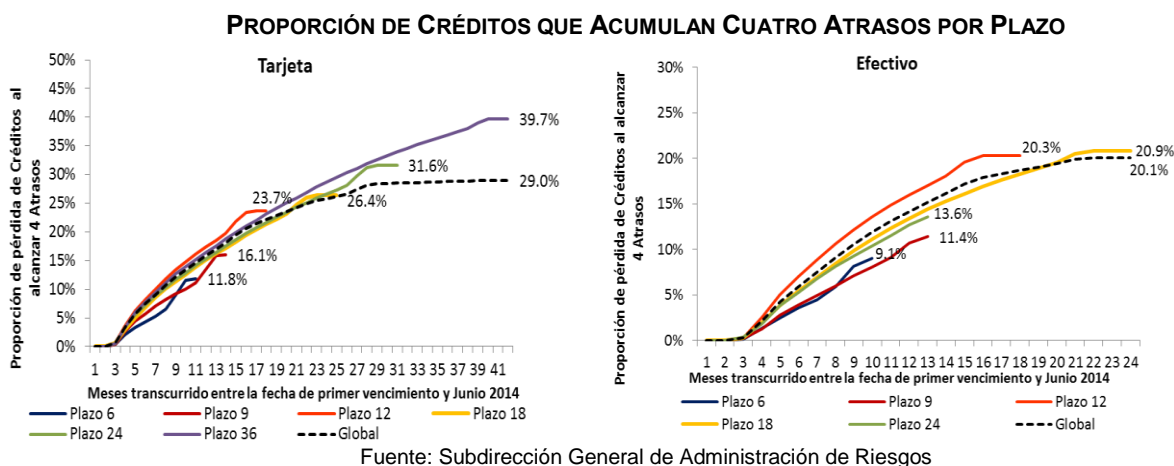


Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

¹ Entendiéndose como incumplimiento cuando se alcancen los primeros cuatro atrasos.

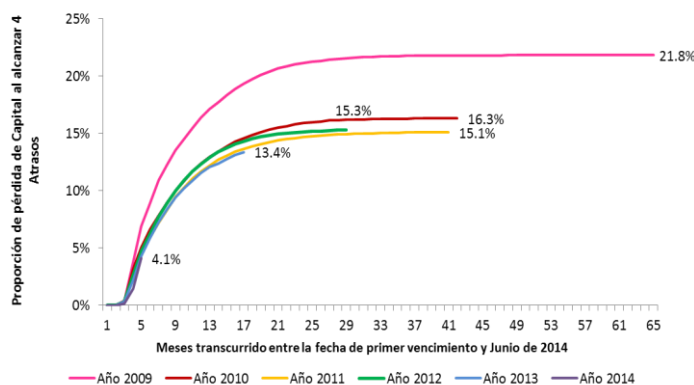
En ambos gráficos se muestra que los créditos con mayor nivel de pérdida son los correspondientes a plazos más largos, debido a que la probabilidad de que cambien de empleo es más alta. Se observa que las pérdidas asociadas con los créditos en efectivo muestran una morosidad menor a la asociada con el crédito tradicional con tarjeta para cada plazo. Esta diferencia en niveles de riesgo se debe a que los acreditados que solicitan un crédito en efectivo tienen un perfil distinto a los que piden un crédito con tarjeta.

La siguiente gráfica representa las cosechas por créditos que acumulan cuatro incumplimientos consecutivos por producto y plazo.



Para ello, es importante conocer la pérdida de capital y asociarla con el número de créditos que van incumpliendo, para determinar en qué momento durante la vida del crédito hay mayor siniestralidad y así identificar desviaciones. La siguiente gráfica representa las cosechas de capital por año de ejercicio.

SALDO CAPITAL AL ACUMULAR CUATRO ATRASOS POR AÑO



La cartera originada en 2013 y 2014 presentó un comportamiento similar a las cosechas de años anteriores.

Desempeño de los beneficios de Crédito FONACOT.

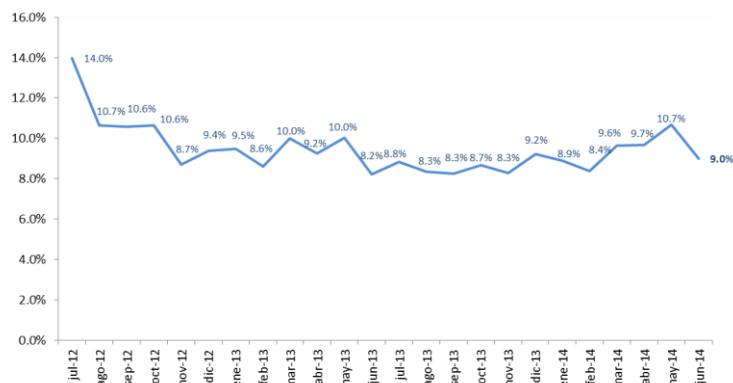
Gracias al continuo trabajo en la disección de las causas de las pérdidas, se han sentado las bases para el desarrollo de nuevas características que cubran las necesidades de los clientes, y mantener un sano desempeño de la cartera crediticia por lo que, en mayo de 2014 se lanzaron los créditos con seguro, como ya se mencionó anteriormente

Adicionalmente, se realizó el análisis de precios con el objetivo de determinar la tasa a la cual se debería presentar por cada nivel de descuento. Dichos análisis fueron revisados y aprobados por los comités y el Consejo Directivo. De esta forma, a partir de mayo de 2014, comenzó la originación de créditos con seguro, por lo que se estará observando su desempeño en el segundo semestre de 2014.

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

A partir de enero de 2014 se finalizó la automatización para el nuevo cálculo de reservas, teniendo éstas la siguiente evolución:

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA PÉRDIDA ESPERADA DE LA CARTERA TOTAL



Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

Mapa de Riesgos

Se realizó el mapa de riesgos institucionales con el objetivo de identificar, medir y controlar los riesgos asociados con el Programa de Trabajo del Instituto. La versión final se estará presentando en el segundo semestre del año, y en cada sesión del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) se revisarán sus avances.

Generación de Indicadores por Oficina

Actualmente se le da seguimiento a la pérdida esperada, al índice de morosidad y al índice de castigos de cada una de las oficinas del Instituto, con el fin de que tengan conocimiento del comportamiento de la cartera originada a través de su representación. Los indicadores son presentados en el *sharepoint* de la Subdirección General de

Administración de Riesgos en dos vertientes, nacional y regional. Así, los primeros indicadores de cada oficina son comparados con los indicadores a nivel nacional y los segundos son comparados con la región a la que se encuentre adscritos.

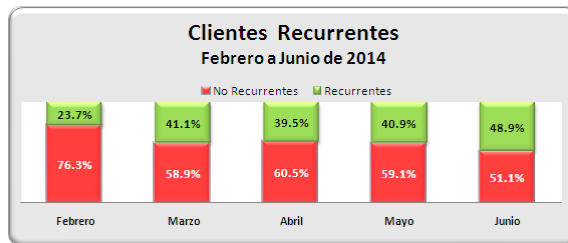
Herramienta de Evaluación de Centros de Trabajo

Con la reforma de la Ley Federal del Trabajo (LFT) de 2012, el Instituto tiene el reto de afiliar a todas las empresas, a fin de otorgarles el beneficio del crédito FONACOT a sus trabajadores. Para hacer frente a este reto, se tiene una herramienta que permite determinar el nivel de riesgo de las empresas de forma automática. Esta metodología considera las siguientes características de las empresas: el sector económico al que pertenecen, su tamaño por el número de trabajadores y su nivel promedio salarial.

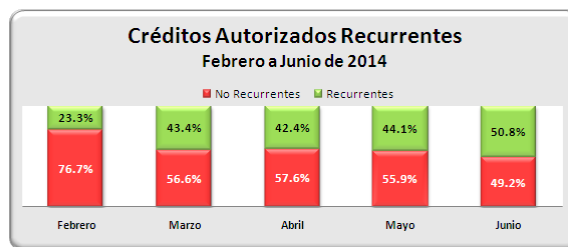
Esta herramienta es revisada de manera trimestral, con el fin de incorporar la información de los centros de trabajo que se suman a la cartera con el tiempo. En febrero de 2014 se implementaron actualizaciones para los clientes recurrentes, tomando en cuenta diferentes casuísticas. Esta implementación surtió efecto a partir del 13 de dicho mes y al cierre de junio el número de clientes con recurrencia representó el 50.8 por ciento de los créditos, con un 51.45 por ciento del importe autorizado.

AUTORIZACIONES DE CRÉDITOS CON SEMÁFORO DE RIESGOS ENERO-JUNIO 2014

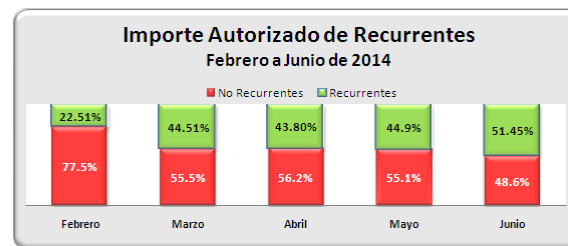
FECHA	TOTAL CLIENTES			
	No Recurrente	% No Recurrente	Recurrente	% Recurrente
01 al 12/02/2014	24,350		0	0.0%
13 al 28/02/2014	30,320	64.1%	17,003	35.9%
Febrero	54,670	76.3%	17,003	23.7%
Marzo	46,641	58.9%	32,532	41.1%
Abril	44,806	60.5%	29,234	39.5%
Mayo	41,312	59.1%	28,648	40.9%
Junio	38,253	51.1%	36,541	48.9%



FECHA	TOTAL CRÉDITOS			
	No Recurrente	% No Recurrente	Recurrente	% Recurrente
01 al 12/02/2014	58,000		0	0.0%
13 al 28/02/2014	53,517	61.2%	33,858	38.8%
Febrero	111,517	76.7%	33,858	23.3%
Marzo	94,583	56.6%	72,658	43.4%
Abril	92,419	57.6%	67,946	42.4%
Mayo	79,954	55.9%	63,023	44.1%
Junio	72,695	49.2%	74,996	50.8%



FECHA	TOTAL IMPORTE			
	No Recurrente	% No Recurrente	Recurrente	% Recurrente
01 al 12/02/2014	\$ 277,435,921		\$ -	0.00%
13 al 28/02/2014	\$ 303,087,637	64.3%	\$ 168,623,877	35.75%
Febrero	\$ 580,523,558	77.5%	\$ 168,623,877	22.51%
Marzo	\$ 480,729,379	55.5%	\$ 385,654,166	44.51%
Abril	\$ 447,466,660	56.2%	\$ 348,748,937	43.80%
Mayo	\$ 417,795,326	55.1%	\$ 340,202,937	44.9%
Junio	\$ 433,084,863	48.6%	\$ 458,945,023	51.45%



Notas: Clientes recurrentes a partir del 13 de febrero de 2014. No incluye cancelaciones.

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

Derivado de dichas revisiones y fortaleciendo la herramienta, se iniciaron las modificaciones para incorporar la voluntad de pago de los centros de trabajo y su experiencia de pago, teniendo un incremento esperado en la colocación del 5 por ciento.

Condiciones de Buró para Centros de Trabajo

Como parte complementaria de la herramienta de evaluación de los centros de trabajo, se consideran condiciones adicionales que deben cumplir en su historial crediticio que se refieren a que no tengan fraudes comprobados, que no se encuentren en quiebra, que no haya evidencia de disposición de las retenciones de sus trabajadores para fines distintos y que no tengan atrasos de pagos en sus créditos financieros mayores a 180 días. A esta herramienta se le da mantenimiento para tenerla actualizada, según las definiciones que modifique o integre el Buró de Crédito. Derivado de lo anterior, en junio de 2014 se llevó a cabo la incorporación de una nueva clave para prevención de fraudes.

5.2. Avances en la Supervisión y Control del Riesgo Operativo

Generación de Indicadores de Riesgo Operativo

Se determinaron los Indicadores de los Procesos Sustantivos de Negocio del período enero-junio 2014, los cuales son reportados de forma mensual y oportuna a la CNBV.

Adicionalmente se desarrolló un Tablero de Control el cual se publica en el citado *sharepoint*, que concentra los resultados de forma gráfica y con alertas tempranas para facilitar el seguimiento y la toma de decisiones.

Se perfeccionó el proceso de análisis de indicadores relacionados con la operación a nivel sucursal, para ejecutar líneas de acción y prevención focalizadas en mejora de procesos operativos.

Se determinaron dos nuevos indicadores que son la validación del RFC y del código postal para cada trabajador, los cuales complementan una visión específica de aspectos relevantes en cuanto a la calidad de la información que se genera a través del sistema informático, y que fueron aprobados en la reunión del CAIR de junio de 2013 para su implementación inmediata.

Se trabajó en una propuesta de indicadores de segunda generación, atendiendo particularmente la medición del proceso de cobranza, que se encuentran en proceso de valoración por el área respectiva, para ser revisada y, en su caso, aprobada por el CAIR.

Diseño e Implementación de Actividades de Prevención de Fraudes

Se creó un procedimiento de detección de fraudes enfocado en la identificación de transacciones en la tarjeta de crédito FONACOT, mediante las siguientes actividades:

- Aplicación de técnicas estadísticas (percentil 99 por ciento y análisis de frecuencias).
- Determinación de muestra de operaciones atípicas.
- Identificación de patrones y *modus operandi*.

- Confirmación de legitimidad de operaciones ante el cliente.
- Identificación de operaciones irregulares por giro y/o comercio.
- Identificación de usuarios que entregan y liberan las tarjetas de crédito.
- Confirmación de operaciones vinculadas entre comercio y usuario.

Adicionalmente, se llevó a cabo un conjunto de análisis estadísticos de la transaccionalidad histórica de la tarjeta FONACOT, por giro, sexo, edad e importe que permitió obtener resultados importantes para la toma de decisiones, como conocer la forma en que los trabajadores emplean el crédito FONACOT y desarrollar estrategias para orientarlo hacia la adquisición de bienes de consumo duradero.

Base de datos de Riesgo Operativo

Se realizó un programa de trabajo para la implementación de una base de riesgo operacional, que se enfocará en recabar diariamente los eventos de riesgo operativo para su análisis y valoración. Para su implementación, se diseñó un video y presentación para difundirlos en todas las áreas que conforman el Instituto. Se tiene programado para el segundo semestre de 2014.

Procesos Adjetivos

Se realizó un mapeo de procesos de algunos Manuales de Aplicación General (MAAG) que emite la SFP para identificar los siguientes procesos adjetivos:

- Adquisiciones.
- Obra Pública.
- Recursos Humanos.
- Recursos Financieros.

El objetivo es replicar la metodología con la que se determinaron los indicadores de riesgo operativo de procesos sustantivos. Para ello, se ha iniciado una etapa de visitas con representantes de cada unidad administrativa responsable de los procesos adjetivos mencionados e identificar los procesos clave, elementos de control y posibles indicadores de medición.

Diseño de procedimientos en materia de Prevención de Lavado y Financiamiento al Terrorismo

Se diseñó un esquema manual en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, que consiste en realizar un comparativo de los centros de trabajo en listas OFAC e identificar posibles coincidencias que representen un riesgo reputacional relevante para el Instituto y, a su vez, cumplir con el requerimiento contractual de MasterCard,

Con la finalidad de mejorar el proceso manual, se procedió a realizar un caso de negocio para contratar un servicio que realice seguimiento y búsquedas masivas de forma automática y permita mejorar las políticas de conocimiento del cliente del Instituto.

Se elaboró un plan de trabajo para la implementación de estos procedimientos, habiendo acordado con las áreas de Crédito y de Tecnología de la Información que los procedimientos se llevarán a cabo en línea, al momento del alta de trabajadores o centros de trabajo, según sea el caso.

Seguridad de la Información y Riesgo Tecnológico

Se diseñaron y propusieron nuevos modelos de operación en materia de seguridad y riesgo tecnológico para el Instituto, mediante las siguientes acciones:

- a) Generar un Plan de Seguridad de la Información para el Instituto
- b) Iniciativa para la creación de un Comité de Seguridad de la Información
- c) Desarrollo de metodología para la implantación de un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) para cumplir con el modelo de gobierno de la TIC propuesto por Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicación (MAAGTIC-SI).
- d) Generación de un modelo de control para cumplir con la norma ISO/IEC 270001.
- e) Generación de bitácoras para GRP-SAP.
- f) Levantamiento de información para propuesta de nuevo Plan de Continuidad del Negocio.
- g) Diseño de una matriz de impacto para CNBV.
- h) Diseño de una matriz de seguridad de la información.

Plan de Continuidad del Negocio (Levantamiento de Información en PCs)

En apoyo al área de Tecnología de la Información, se realizaron actividades de levantamiento de información sobre los equipos de cómputo de todas las áreas del Instituto, para identificar a los responsables en caso de presentarse alguna contingencia y contar con respaldos en la nube.

Diseño de Indicadores de Productividad

Se trabajó en un esquema de medición de productividad, el cual es la base del programa de evaluación del desempeño en el Instituto, y se utiliza para el pago de bonos cuatrimestrales para el personal operativo. El esquema es el siguiente:

ESQUEMA DE MEDICIÓN DE PRODUCTIVIDAD

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

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

6. Estructura Administrativa

6.1. Estructura Orgánica

Registro y Refrendo de la Estructura Orgánica

Se llevaron a cabo las gestiones necesarias ante las secretarías de la Función Pública y de Hacienda y Crédito Público, para el refrendo de la estructura organizacional con vigencia al 1 de enero de 2014, la cual se encuentra debidamente registrada y autorizada.

Información Actualizada de la Estructura Básica y no Básica

Dicha estructura organizacional contempla 143 plazas de estructura y 998 plazas operativas. Al respecto, la estructura del Instituto se ha sujetado a las Medidas para el Uso Eficiente, Transparente y Eficaz de los Recursos Públicos y las Acciones de Disciplina Presupuestaria en el Ejercicio del Gasto Público. En cumplimiento al Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal (APF), el Instituto FONACOT llevó a cabo el diagnóstico de su estructura organizacional.

En ese contexto, con el propósito de soportar las necesidades que en materia de estructura organizacional requiere el Instituto, en conjunto con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) se llevó a cabo el análisis de la problemática que se presentaba a partir de las proyecciones y retos establecidos y aprobados para el período

2013-2018, diseñando una nueva estructura con el presupuesto autorizado para creación de plazas.

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

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

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

Se emitieron los dictámenes de contribuciones locales para el Distrito Federal, Estado de México y Veracruz para el ejercicio 2013, con una opinión sin salvedades. Asimismo, se emitió, por parte del auditor externo, el dictamen de seguridad social para el ejercicio 2013, con una opinión sin salvedades.

Relación de Personal de Base, Confianza y Honorarios

Al cierre del primer semestre de 2014 se tenía una ocupación de mil 124 plazas, 137 de estructura y 987 operativas. En ese período se tuvo la contratación de 10 eventuales sindicalizados en promedio, los cuales han realizado las coberturas de puestos del personal que se ausenta por más de 15 días con motivo de incapacidades por enfermedad general, riesgo de trabajo o maternidad, dando cumplimiento a lo establecido en las cláusulas 23 y 29 del Contrato Colectivo de Trabajo. Por lo que respecta a los prestadores de servicios contratados por el esquema de honorarios en servicios personales, se efectuaron 25 contrataciones.

Servicio Social

Se continuó con el programa de servicio social encaminado a reforzar los procesos de crédito FONACOT. Al cierre del primer semestre se contaba con 47 prestadores de servicio social: 19 hombres y 28 mujeres.

Cultura Organizacional

A solicitud de la SFP, se inició con el programa de reforzamiento en el tema de Promoción del Modelo de Cultura Organizacional y Análisis de la Capacidad Institucional para

Ejecución de Proyectos y la Administración del Cambio, con las siguientes líneas de acción:

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

Programa de Capacitación

El Programa Anual de Capacitación 2014, está enfocado a apoyar la alineación del personal con las metas de la institución; consolidar la formación integral del trabajador mediante el fortalecimiento de conocimientos, el desarrollo de habilidades y conocimientos técnicos. A partir de los resultados de la Encuesta de Cultura y Clima Organizacional (ECCO), realizada en septiembre de 2013, y del levantamiento de las necesidades de capacitación específica, se identificaron los siguientes ejes:

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

Resultados relevantes del primer semestre de 2014.

El cumplimiento en el Programa Anual de Capacitación del Instituto FONACOT al primer semestre se enlista a continuación:

INFORME GENERAL AL PRIMER SEMESTRE 2014

	Primer Semestre 2014
Cursos	14
Personas Capacitadas	870
Horas/Hombre	3,835

Fuente: Subdirección General de Administración

DETALLE DE CURSOS IMPARTIDOS AL PRIMER SEMESTRE 2014

Módulo o Temática	No. de Cursos Realizados	Personal Capacitado	Horas/Hombre Acumuladas
Institucional	3	767	2,776.00
Nuevos Productos*	1	376	564.00
Técnicos	10	34	495.00
Total 1er semestre	14	1,177	3,835.00

*Incluye capacitación de nuevos productos: Credimoto, Seguro de Crédito y Desastres Naturales
 Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Programa de Becas

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

Número de apoyos otorgados	Nivel de escolaridad
5	Especialidades
21	Licenciaturas
3	Maestrías
6	Titulación Directa

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Además, se continúa con el programa de becas de excelencia para el impulso académico de los hijos de trabajadores del Instituto; actualmente se cuenta con 20 becas otorgadas.

Contrato Colectivo de Trabajo

Con motivo de la revisión salarial 2014, con fecha 29 de enero se ratificó ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje el convenio con los resultados de la negociación salarial teniendo un incremento del 4 por ciento directo al tabulador.

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

El 29 de enero se reunió la Comisión Mixta de Productividad para atender la solicitud del SINEIF, en donde se acordó reconocer un aumento del 4 por ciento al salario tabular, que es equivalente a los convenios de los ejercicios 2011 y 2012 que conformaban el programa de productividad, y del 0.40 por ciento de manera integral a la prestación denominada Gratificación por Antigüedad con efectos a partir del 1 de febrero de este año, el cual reemplazará al monto que se venía otorgando bajo el esquema de productividad, dejándolos sin efecto legal alguno. Asimismo, se procederá a contar con un nuevo modelo y esquema de productividad que acuerden las partes.

Por otra parte es importante destacar que el día 5 de septiembre de 2013, se firmó la actualización del Reglamento Interior de Trabajo el cual da certeza a los trabajadores del Instituto FONACOT sobre sus derechos y obligaciones, que en ningún caso podrán ser inferiores o superiores al Contrato Colectivo de Trabajo y la Ley.

Programa de Productividad

Se llevó a cabo la evaluación del desempeño a nivel nacional correspondiente al primer cuatrimestre, conforme con la metodología registrada ante la SFP y con base en los resultados obtenidos en los tres componentes que integran el modelo (evaluación por competencias (360°), eficiencia operativa y meta de colocación) se realizó el pago por estímulo de productividad correspondiente al cuatrimestre enero–abril de 2014.

En octubre de 2013 se registró ante la SFP, la metodología de evaluación del desempeño, que contiene nuevos indicadores y la evaluación de 360°, la cual será la base para la evaluación de la productividad para el ejercicio 2014, asimismo servirá para el pago del estímulo por productividad para el personal operativo.

6.2. Suministro e Infraestructura para la Operación

Patrimonio Inmobiliario y Obras

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

INMUEBLES DEL INSTITUTO FONACOT

Inmuebles Propios	
Edificio Oficinas Centrales	1
Direcciones Regionales	1
Dirección de plaza	0
Dirección Estatal	2
Oficinas de Representación	2
Almacén de bienes propuestos para enajenar (Calle de Mar Adriático)	1
Casa	1
Terrenos sin construcción	2
Total	10
Locales en Arrendamiento	
Direcciones Regionales	5
Direcciones Estatales	23
Direcciones de Plaza	3
Oficinas de Representación	26
Almacén de bienes instrumentales y de consumo (La Raza)	1
Total	58
Locales en Comodato	
Oficinas de Representación	21
Total	21

Fuente: Subdirección General de Administración

Arrendamiento de Inmuebles

En inmuebles arrendados, se cuenta con 14 mil 449 metros cuadrados para la operación de 57 sucursales y un almacén, de los cuales, en el primer semestre de 2014 se renovaron 35, en tanto que los restantes vencerán en el segundo semestre de este año, así como en 2015 y 2016. Para estas contrataciones se atendieron las disposiciones de la SFP, mediante acuerdo publicado el 16 de julio de 2010 y su adecuación del 16 de julio de 2012, publicadas en el DOF.

Adecuación de Inmuebles

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

Ahorro de Energía

Derivado de las recomendaciones emitidas en el Diagnóstico Integral de Eficiencia Energética de Oficinas Centrales, se empezaron a aplicar las Medidas de Uso Eficiente de la Energía con las acciones siguientes:

- Sustitución de sistemas de iluminación.
- Promover el ahorro de energía con carteles alusivos.

Asimismo, se llevó a cabo un sistema de control y seguimiento, mediante:

- Análisis de las facturaciones electrónicas con una relación de todo lo que se ejecute, lo que permitirá analizar la cantidad de dinero que se gastó y compararlo con otros años.
- Mediciones eléctricas para saber magnitudes de corriente, carga potencial y energía, así como para localizar las causas de una operación defectuosa en aparatos eléctricos o mecánicos e instalación eléctrica del inmueble, para evitar pérdidas económicas o en su caso pérdidas humanas.
- Seguimiento a las medidas operativas, establecidas para el ahorro de energía eléctrica.
- Monitoreo del índice de consumo de energía eléctrica, para detectar eventuales anomalías en el mismo y, en su caso, corregirlo.
- Reporte de las actividades realizadas y resultados, con un control sobre las actividades de mantenimiento del inmueble, a fin de realizar bitácoras y comparativos de avances técnicos y económicos.

En lo que se refiere a las acciones de ahorro en el consumo de gasolina de la flota vehicular propiedad del Instituto FONACOT, se realizaron las siguientes actividades:

- Se continuó dando mantenimiento preventivo y correctivo, de acuerdo con el kilometraje de cada unidad.
- Se llevó el registro de kilometrajes y cargas de combustible para estimar rendimientos.

6.3. Procesos de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Se realizaron 124 contratos en sus distintas modalidades: licitación pública; invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa por montos de actuación o, por artículo 41 de la Ley, lo cual se detalla continuación:

Licitaciones Públicas

Bajo esta modalidad se realizaron 20 contratos, adjudicándose recursos por la cantidad de 446.7 millones de pesos, para la contratación de los servicios de:

- Alimentación al personal en los comedores.
- Seguro colectivo de gastos médicos mayores.
- Aseguramiento de bienes patrimoniales (inmuebles y contenidos).
- Aseguramiento del parque vehicular.
- Seguro colectivo de vida institucional.
- Seguro colectivo de gastos médicos mayores.
- Seguro de responsabilidad institucional y fraude de empleados.
- Mantenimiento preventivo y correctivo a la subestación eléctrica, plantas de emergencia, tableros eléctricos, sistema hidroneumático, sistemas contra incendio, equipos de aire acondicionado y unidades de energía.
- Adquisición de vales de despensa y restaurant.
- Adquisición de uniformes.
- Integral administrado de seguridad, gestión y monitoreo de telecomunicaciones.
- Realización de tres eventos denominados Feria Familiar FONACOT.
- Adquisición de artículos promocionales.
- Impresión de material de apoyo informativo.
- Adquisición, suministro y entrega en sitio de artículos de papelería y de escritorio administrados a través de redes electrónicas.

Invitaciones a Cuando Menos Tres Personas

Se formalizaron cuatro contratos por seis millones de pesos, para servicios de:

- Levantamiento físico de información de infraestructura física arquitectónica, instalaciones y equipo actual de los 55 inmuebles ocupados por el instituto.
- Elaboración del libro conmemorativo del XL Aniversario del Instituto FONACOT.
- Integral en materia de comunicación pública e imagen institucional.
- Hospedaje, alimentación y renta de salones para diversos eventos institucionales.

Adjudicaciones Directas por montos de actuación

Se concretaron 100 contratos por adjudicación directa desagregadas como sigue:

Contrataciones entre dependencias o entidades de la APF.- Se celebró un contrato con dependencias o entidades de la APF con fundamento en el Artículo 1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), por un importe de tres millones de pesos.

Contrataciones por monto de actuación conforme con el artículo 42 de la LAASSP.- La suma de las operaciones que se realizaron durante el primer semestre de 2014 al amparo del Artículo 42 de la LAASSP, es por un monto de 20.8 millones de pesos, los cuales corresponden a 67 contrataciones, principalmente con Mipymes.

Contrataciones con fundamento en al artículo 41 de la LAASSP que no requieren dictamen del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.- Se adjudicó un contrato al amparo de la fracción XX del artículo 41 Contratos Marco, por un monto de 680.0 mil pesos, para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo al parque vehicular propiedad del Instituto FONACOT.

Contrataciones con fundamento en al artículo 41 de la LAASSP que requieren ser autorizadas por el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.- En este primer semestre se formalizaron 31 contrataciones por 61.4 millones de pesos.

Contratos Plurianuales

Con el objetivo de contar con contrataciones que permitieran obtener las mejores condiciones en cuanto a economía, calidad, oportunidad y financiamiento, se realizaron cinco de éstas plurianuales por un monto de 307.7 millones de pesos, los cuales abarcan los ejercicios 2014, 2015, 2016 y 2017 para servicios de:

- Integral administrado de seguridad, gestión y monitoreo de telecomunicaciones.
- BIN para tarjeta oro.
- Telefonía celular, transmisión de datos y radiocomunicación.
- Actualización, administración y soporte técnico a conmutadores y comunicaciones unificadas.
- Consulta de reportes de historial crediticio.

Contrataciones Consolidadas

Se determinaron aquellos bienes y servicios que por sus características, monto y condiciones de entrega en sitio a nivel nacional, entre otros factores, fue posible, pertinente y conveniente llevar a cabo los procedimientos de contratación consolidada, independientemente de la modalidad. Dadas las particularidades de cada proceso, en cumplimiento con lo establecido en la normatividad aplicable y para obtener las mejores condiciones económicas, se participó en tres de estos procedimientos por licitación pública para servicios de:

- Alimentación al personal en los comedores del Instituto FONACOT.
- Aseguramiento de bienes patrimoniales (inmuebles y contenidos).
- Aseguramiento del parque vehicular.

Contratos

Derivado de distintos procesos de contratación, durante el primer semestre se celebraron 77 contratos y 47 pedidos con diversos proveedores y prestadores de servicios.

Levantamiento de Inventario Físico de Bienes Muebles Propiedad del INFONACOT

El levantamiento del inventario se integró como parte de las acciones de mejora del Programa de Control Interno (PTCI) 2014, con fecha 7 de julio de 2014.

Programa Anual de Disposición Final 2014

Con fecha 27 de febrero de 2013, en la Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo, mediante acuerdo No. CD 17 270214, con fundamento en la Norma Décima Sexta de las Bases para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles del Instituto FONACOT, se aprobó el Programa Anual de Disposición Final de Bienes para el Ejercicio 2014, en el cual se consideró:

PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE LOS BIENES MUEBLES 2014

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

Fuente: Subdirección General de Administración

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

TEMA: PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL 2014

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

Fuente: Subdirección General de Administración

- Los vehículos fueron enajenados por invitación a cuando menos tres personas.
- Es importante mencionar que con esta venta se obtuvo un beneficio monetario de 58 mil 913.24 pesos, sobre el valor mínimo de venta.

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

Fuente: Subdirección General de Administración

- Los bienes fueron enajenados bajo adjudicación directa, con un importe obtenido por venta de seis mil 268.60 pesos sobre el valor mínimo de venta, ya que algunos de ellos fueron reutilizados por las oficinas de representación.

Tipo de bien	Cantidad Programada	Cantidad donada	Remanente	Tipo de disposición Final	Porcentaje de cumplimiento
Papel revolutura	25 toneladas	0	25 toneladas	Donación	0%

Fuente: Subdirección General de Administración

Se encuentra en gestiones ante la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (CONALITEG) para la determinación de la utilidad de los bienes para su donación.

7. Innovación Tecnológica

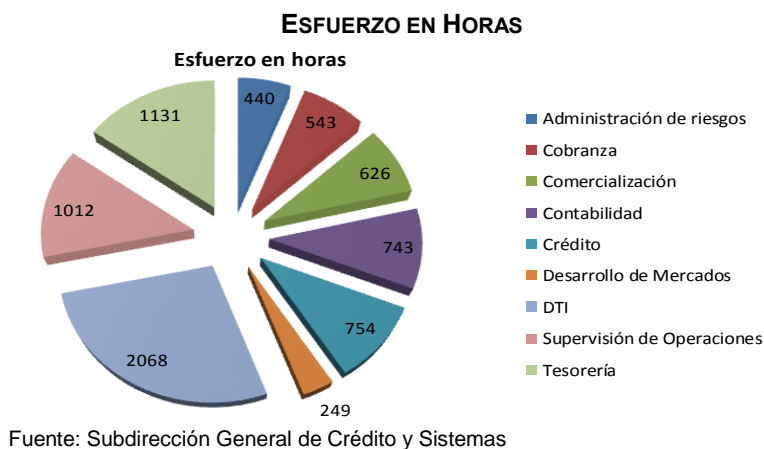
7.1. Desarrollo de Sistemas

Durante el período de enero a junio de 2014 se realizaron desarrollos y puestas en marcha de nuevas funcionalidades, mejoras y adaptaciones al Sistema CREDERE, que soportan la operación sustantiva del Instituto conforme con las líneas estratégicas de negocio, además de coadyuvar con las áreas para dar mayor eficacia y eficiencia a los procesos sustantivos que soporta el sistema. Así, se atendieron un total de 21 proyectos nuevos de las áreas usuarias, así como optimizaciones a los procesos nocturnos que significan un esfuerzo de siete mil 565 horas, mismas que se distribuyeron de la siguiente forma:

REQUERIMIENTOS LIBERADOS DE ENERO A JUNIO 2014

Área	Número de Requerimientos	Número de Cambios de Alcance	Horas
Administración de riesgos	3	1	440
Cobranza	4		543
Comercialización	2	1	626
Contabilidad	1		743
Crédito	3	1	754
Desarrollo de Mercados	1		249
DTI	3		2,068
Supervisión de Operaciones	2		1,012
Tesorería	2	1	1,131
Gran Total	21		7,566

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas



Destacan los siguientes eventos y actividades:

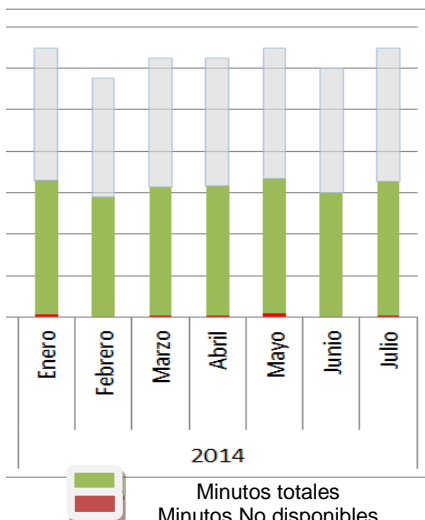
- Como complemento para disminuir el riesgo crediticio se implementó la consulta en línea al Buró de Crédito en los casos de afiliación de centros de trabajo y personas físicas con actividad empresarial.
- Se realizó la tercera recalibración de la herramienta de evaluación de centros de trabajo.
- Se implementó el proceso para clasificar a los trabajadores como clientes recurrentes de acuerdo con su historial crediticio, con el fin otorgar créditos con menor riesgo operativo y financiero.
- Se integró al cierre mensual automatizado, el complemento para el cálculo de reservas a las tablas principales del cierre y, por consiguiente, a los diferentes reportes que informan del resultado del cálculo de reservas de pérdida esperada por atrasos.
- Por disposición oficial, se realizó la homologación de la tasa del IVA al 16 por ciento en la zona fronteriza.
- Con el objetivo de generar una emisión consistente y evitar confusiones a los centros de trabajo, se modificaron los procesos de preemisión y emisión de cédulas que se ejecutan mensualmente, para que las cédulas de los créditos con saldos en ceros y negativos no se emitan.
- Se puso en operación la funcionalidad para realizar preafiliaciones masivas de trabajadores directamente en las instalaciones de los centros de trabajo.
- Se realizó la reingeniería al proceso de aplicación de cédulas con el fin de mejorar y optimizar los tiempos de ejecución, para disminuir la carga de procesamiento del sistema y aplicar pagos de cédulas en menor tiempo, en beneficio del proceso de cobranza.
- Como parte de las acciones para promoción y captación de créditos, se realizaron las adaptaciones al CREDERE para integrar el producto Credimoto.
- Se realizó el desarrollo e implementación de reembolso a trabajadores por transferencia electrónica, la cual consiste en depositar el reembolso a alguna cuenta bancaria del trabajador, con el fin de apoyar la optimización de los procesos de cobranza y tesorería.

- Se implementó la funcionalidad denominada seguro de crédito, la cual se realizó en dos fases.
 Fase I: Asignación de Aseguradora y cálculo de prima en los créditos
 Fase II: Proceso de Administración del Seguro
- Se realizaron mejoras al proceso de afiliación de trabajadores, como validar el grupo corporativo del centro de trabajo para considerar su antigüedad y otorgarle mejores plazos. También se registró el número de contrato en los formularios de autorizaciones de crédito, con el fin de tener mayor control.
- Como parte de la estrategia de promoción se realizaron:
 - Reportes de centros de trabajo que permiten conocer su estatus.
 - Una aplicación para realizar sorteos y promociones.
 - Mejoras en las validaciones de la captura del RFC y CURP en el portal de afiliaciones de centros de trabajo, con el fin de agilizar el registro del mismo.
 - Reporte de número de afiliaciones por analista.
- Revisión y actualización de la información documental generada por la Dirección de Tecnología de la Información (DTI).

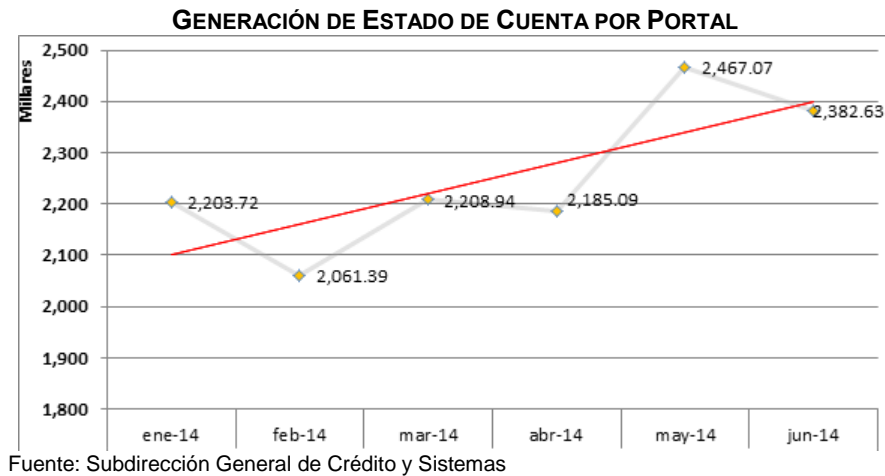
Operación de Sistemas

Durante el primer semestre del año 2014, las actividades se centraron principalmente en mantener el nivel de servicio de los sistemas centrales del Instituto: el de crédito CREDERE y el GRP-SAP. En estos meses, el nivel de servicio se mantuvo superior al 99.90 por ciento de disponibilidad de en ambos sistemas.

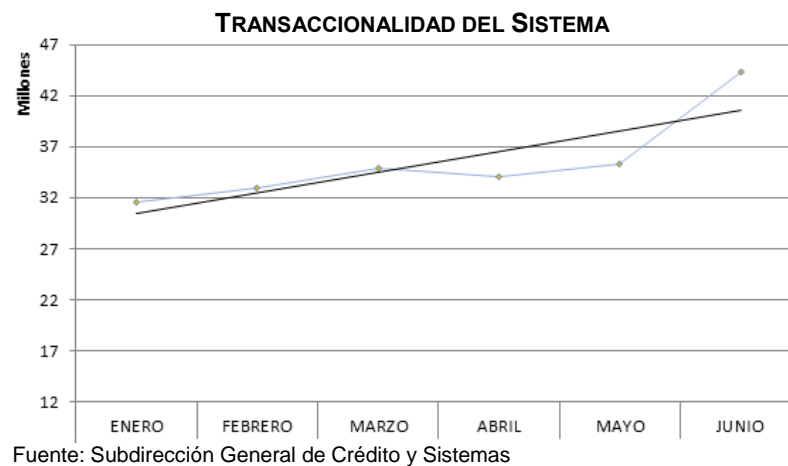
DISPONIBILIDAD DE CREDERE PRIMER SEMESTRE 2014



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas



Continúa el incremento en los requerimientos de estado de cuenta por portal, en períodos rebasando los 2,4 millones de solicitudes mensuales.



La operación del sistema pasó de 30 millones a más de 42 millones de transacciones, lo que representa que con los mismos recursos se atendió un 40 por ciento más de operación en el sistema.

Se implementaron a producción 95 requerimientos de los cuales 36 fueron nuevas funcionalidades en su primera versión, los restantes 59 fueron mejoras, además de la atención y solución de más de mil incidentes de diferente índole.

7.2. Infraestructura Informática

Las actividades del área se centraron principalmente en llevar a cabo los procesos licitatorios para la contratación de servicios de tecnología de información, conforme con la planeación y definición que se estableció durante el segundo semestre de 2013. A continuación se mencionan las actividades más relevantes del área de infraestructura informática:

- Durante enero y febrero se llevó a cabo el proceso licitatorio para contratar el Servicio de Actualización, Administración, y Soporte Técnico a Conmutadores y Comunicaciones Unificadas, mismo que quedó adjudicado para cubrir el período de marzo de 2014 a agosto de 2017. La migración de servicios comenzó en partir de marzo.
- En febrero y marzo se llevó a cabo el proceso licitatorio para contratar el Servicio Integral Administrado de Seguridad, Gestión y Monitoreo de las Telecomunicaciones (NOC/SOC), que se adjudicó para cubrir de abril de 2014 a agosto de 2017. La migración de servicios inició en abril.
- En febrero se realizaron las gestiones para dar continuidad a los Servicios de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación del Escritorio de Servicio con la empresa CEPRA, de marzo a junio, con la finalidad de ajustar los tiempos para un nuevo proceso licitatorio.
- En abril comenzaron las actividades de migración de los nuevos enlaces de comunicaciones de la red VPN MPLS a nivel nacional.
- Entre junio y julio se efectuó el proceso licitatorio para contratar el Servicio Integral de Suministro y Mantenimiento de Equipo de Cómputo, Soporte Técnico y Operación de la Mesa de Servicio, que quedó adjudicado de agosto de 2014 a diciembre de 2017.

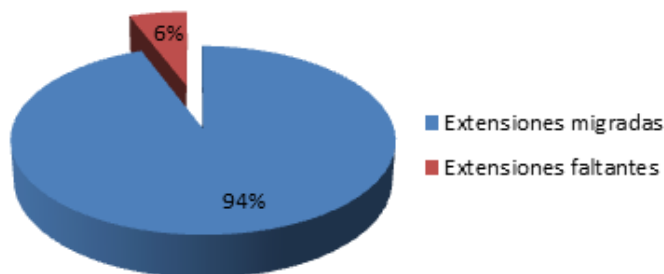
A continuación se muestra el avance en la implementación de los nuevos servicios contratados, conmutadores y comunicaciones unificadas:

MIGRACIÓN DE EQUIPO TELEFÓNICO EN OFICINAS CENTRALES Y OFICINAS A NIVEL NACIONAL

Tabla General de Extensiones		
	Extensiones	Extensiones migradas
Oficinas Centrales	393	393
Oficinas a Nivel Nacional	620	567
Total	1019	960

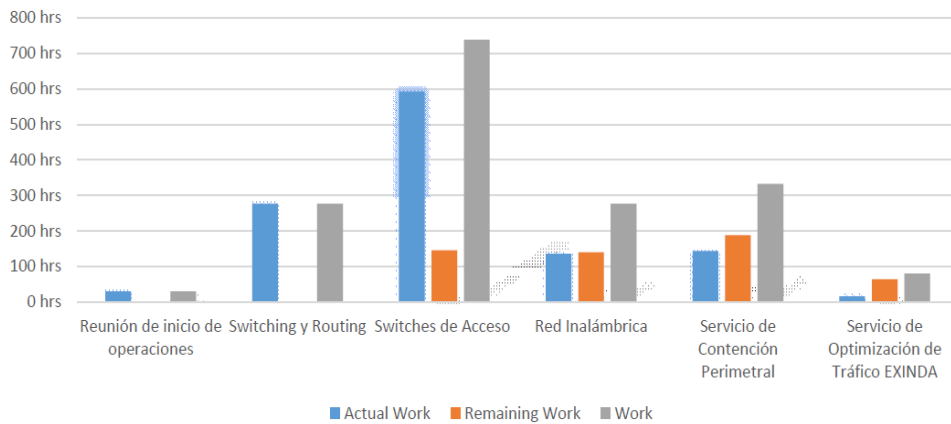
Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

EXTENSIONES MIGRADAS

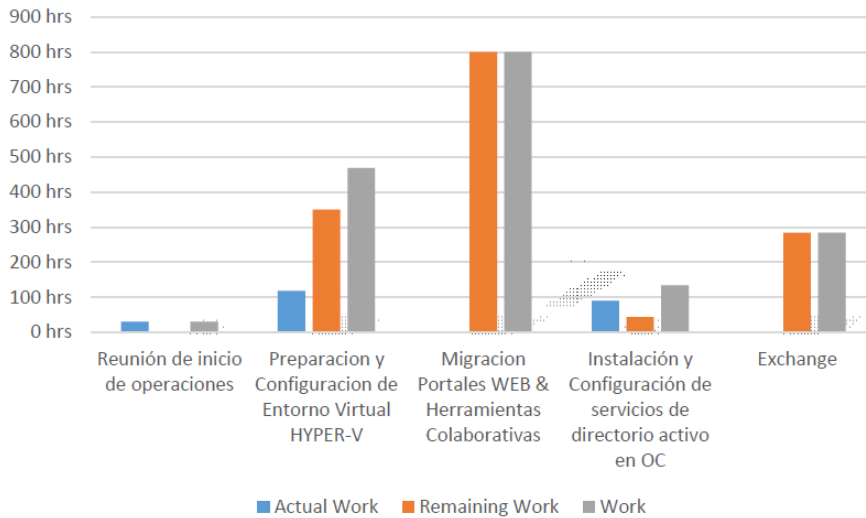


Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

- NOC/SOC



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

▪ Red VPN MPLS

MIGRACIÓN DE ENLACES EN LAS OFICINAS Y DIRECCIONES DEL INSTITUTO FONACOT.

Tabla general de enlaces principales	
Terminados	33
Pendientes	31
Construcción	21
Total de enlaces	85

Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas



Fuente: Subdirección General de Crédito y Sistemas

8. Efectividad Institucional

8.1. Sistema de Gestión de la Calidad

El Instituto FONACOT tiene certificado bajo la norma ISO 9001 el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el proceso de crédito, por tres años. En junio de 2012 el Instituto obtuvo la recertificación del proceso de crédito para el período de junio de 2012 a junio de 2015. Con base en la norma ISO 9001, la entidad que obtiene la certificación de su proceso en el SGC, debe realizar auditorías internas y externas de calidad, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos de dicha norma.

Auditorías Internas de Calidad

Con el fin de detectar áreas de oportunidad para mejorar la eficacia del SGC, del 18 de marzo al 4 de abril se realizó el primer período de auditorías internas de calidad. Se llevaron a cabo 10 visitas en direcciones estatales, de plaza y representaciones, así como diferentes áreas de Oficinas Centrales. En cumplimiento con el numeral 8.2.2. de la norma ISO 9001:2008, se encontraron 32 hallazgos, de los cuales 28 son observaciones y cuatro no conformidades.²

Direcciones y Representaciones auditadas	
Dirección Estatal Acapulco	Dirección de Plaza Torreón
Dirección de Plaza Tampico	Representación Chilpancingo
Dirección Estatal Tepic	Representación Federalismo
Dirección de Plaza Tijuana	Representación Puerto Vallarta
Dirección Estatal Tlaxcala	Representación Texcoco

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

A continuación se presentan los hallazgos más importantes:

En algunas direcciones estatales, de plaza y representaciones se identificó lo siguiente:

- Atraso en el envío de expedientes de afiliación de Centros de Trabajo y AVIs al archivo institucional.

² No conformidad.- Incumplimiento de un requisito, es decir, no están cumpliendo, y Observación.- No se cumple completamente o se realiza fuera de tiempo, en ambos casos según lo señalado en el Manual de Crédito, Calidad y Norma ISO 9001.

- No se llevan a cabo gestiones de recuperación a través de llamadas telefónicas a centros de trabajo y trabajadores.
- Atraso en el envío del formato de Porcentaje de Revisión de las Afiliaciones Registradas en el Día a la Dirección de Crédito.
- Algunos expedientes de afiliación de centros de trabajo, reestructuras, reembolsos y AVI's que no contienen el sello de cotejo, fecha, nombre y firma de quien validó.
- No se documentan acciones de mejora identificadas en la oficina dentro del Reporte de Mejora al SGC.
- Dificultad por parte del personal auditado para consultar el contenido del Manual de Calidad (Responsabilidades, política y objetivos de calidad, procedimientos requeridos por la norma ISO, así como el diagrama del proceso certificado).
- Uso de versiones obsoletas de formatos por parte del personal auditado.
- Atraso en el envío del formato de Conocimiento y Aplicación de la Normatividad Institucional al área de Calidad y Eficiencia Operativa.

En algunas direcciones de área en Oficinas Centrales se detectaron:

- Formatos publicados en la Normateca que no están actualizados con base en la normatividad vigente.
- Atraso en el envío del formato de Conocimiento y Aplicación de la Normatividad Institucional al área de Calidad y Eficiencia Operativa.

Asimismo, en algunas direcciones estatales, de plaza y representaciones se identificaron oportunidades de mejora como:

- Registrar en la Solicitud de Crédito el número de tarjeta (cuando aplique).
- Colocar el número de contrato en la certificación del centro de trabajo (cuando aplique).
- Capturar en la operación 1099 del sistema CREDERE los rechazos a trabajadores.
- Integrar los expedientes de trabajadores en conformidad con la normatividad vigente (Ejemplo: no incluir pantalla del sistema CREDERE con certificación electrónica, cuando aplique).
- Verificar que el trabajador cuente con Solicitud de Crédito y Contrato de Crédito vigente en la página de la Dirección de Crédito en el archivo Documentos Faltantes para Autorizaciones de Créditos posteriores.
- Documentar en las minutas los acuerdos pactados que permitan cumplir con las metas y objetivos de la operación.
- Registrar en un formato individual para cada uno de los analistas, el control de la Autorización de Crédito y el pagaré bajo su resguardo.
- Reforzar los conceptos referentes al SGC.
- Resguardar únicamente los formatos del SGC correspondientes a la representación.
- Integrar los expedientes de reestructuras, reembolsos y extinción de deuda por defunción en el orden señalado en el Manual de Crédito.

- Enviar las formas valoradas canceladas de conformidad con el Manual de Crédito.
- Enviar en tiempo y forma el reporte de porcentaje de revisión de expedientes a la Dirección de Crédito.
- Utilizar herramientas de calidad como los diagramas de causa y efecto, la lluvia de ideas y los cinco porqués, entre otros, para determinar la causa que originó el incumplimiento o problema que establecen en los reportes de mejora al SGC.

En algunas direcciones de área en Oficinas Centrales se identificaron oportunidades de mejora como las que se mencionan a continuación:

- Mejorar el mecanismo de revisión y actualización del Manual de Crédito, dado que presenta inconsistencias.
- Evaluar la conveniencia de incluir en el formato denominado Requerimiento de pago a trabajadores, información sobre los planes de salida que ofrece el Instituto, para darles opciones de pago.

Auditoría Externa de Calidad

A fin de mantener la certificación en ISO 9001 del SGC en el proceso de crédito, se realizó del 16 al 19 de junio la auditoría externa de calidad por el organismo certificador IQS Corporation, S. A. de C. V, denominada segunda de vigilancia, en seis direcciones estatales, de plaza y en Oficinas Centrales.

Direcciones y Representaciones auditadas	
Dirección Estatal Aguascalientes	Representación Celaya
Dirección de Plaza Tijuana	Representación Federalismo
Dirección Estatal Tepic	Representación Puerto Vallarta

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

El resultado de la auditoría fue de cero no conformidades, una observación y se propusieron cinco oportunidades de mejora:

Observación:

La información que se presentó acerca de la satisfacción del cliente muestra que se aplicaron encuestas; sin embargo, los resultados de las mismas se promedian en todo el país, por lo que se observa una generalización extrema hacia una calificación positiva, pero no se sabe cómo fueron las calificaciones por dirección o al menos por estado, por lo que los resultados negativos se diluyen y se crea un sesgo en dicha encuesta

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

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

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

Capacitación

A fin de reforzar los conocimientos en materia de gestión de la calidad, los auditores internos de calidad de las áreas de Calidad y Eficiencia Operativa y Supervisión de Operaciones asistieron los días 30 y 31 de enero y 6 y 7 de febrero a tomar el curso sobre la Interpretación de los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Por otro lado y con el objetivo de apoyar a la Dirección de Cobranza en cuanto al conocimiento de su personal sobre el SGC, del 17 al 20 y del 24 al 27 de febrero del presente, personal del área de Calidad y Eficiencia Operativa impartió un curso de Introducción a la Gestión de la Calidad a un total de 26 personas.

Asimismo, el 28 de marzo se impartió una plática sobre el SGC a personal de la oficina FONACOT en Tijuana.

8.2. Manuales y Procedimientos

En marzo, se actualizó el Manual de Crédito, destacando los siguientes cambios:

- Procedimiento de afiliación de centros de trabajo derivado de la implementación del desarrollo de consulta en línea del historial crediticio.
- Procedimiento de cobranza judicial para la validación y verificación de expedientes de centros de trabajo a través de la Dirección de Cobranza.
- Procedimiento para la administración de la tarjeta FONACOT.
- Políticas para la Afiliación, Autorización y Disposición del Crédito FONACOT para incorporar el criterio de cliente recurrente y recalibración de la herramienta de evaluación de centros de trabajo.
- Causas de reembolso a trabajadores.

8.3. Eficiencia Operativa

Con base en las 33 propuestas de mejora a documentos del SGC recibidas en el área de Calidad y Eficiencia Operativa, se realizó la actualización o creación de formatos de las siguientes áreas:

1. Planeación y Calidad, en el tema de gestión de la calidad.
2. Crédito, sobre el tema de afiliación, autorización y disposición del crédito, así como para la integración y envío de expedientes.
3. Cobranza, en cuanto al tema de cobranza y recuperación del crédito.
4. Promoción Comercial, en afiliación de centros de trabajo y AVIs.
5. Desarrollo de Factor Humano, en torno a la administración del personal.
6. Tecnología de la Información, en el tema de tecnología de la información y comunicaciones.

8.4. Programa Gobierno Cercano y Moderno

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

Recursos Humanos

Fueron identificados los soportes documentales con los cuales se determinaron la Línea Base y la Meta correspondientes al indicador Recursos humanos profesionalizados. Asimismo, se verificó la existencia de actividades planeadas por el área para la atención de los compromisos derivados de las Bases de Colaboración, a través del diseño de un programa de trabajo específico al respecto para el ejercicio 2014, identificándose además los instrumentos que serán utilizados para el logro de los objetivos.

Aunado a lo anterior, fueron identificados los avances obtenidos por la administración en la atención de los compromisos establecidos en las Bases de Colaboración en materia de Recursos Humanos. Al respecto, se verificaron los soportes documentales que acreditan el cumplimiento de tres de los siete compromisos adoptados, así como los programas de trabajo para la atención de los cuatro restantes.

Optimización del uso de los recursos en la APF

Del seguimiento a la atención de los compromisos establecidos en las Bases de Colaboración, se determinó de manera conjunta con el personal de la Dirección de Desarrollo de Factor Humano, que la administración cuenta con elementos para acreditar el cumplimiento de los compromisos que se enlistan a continuación:

1. Ajustar las estructuras orgánicas de las dependencias y entidades, de acuerdo con las atribuciones conferidas en las mismas.
2. Eliminar la duplicidad de funciones en las unidades administrativas o áreas de las dependencias y entidades, así como en las plazas adscritas a las mismas.
3. Eliminar las plazas de mandos medios y superiores cuya existencia no tenga justificación.
4. Presentar propuestas de modificación organizacional que consideren funciones transversales susceptibles a compactarse.
5. Privilegiar la distribución de plazas al sector para fortalecer las áreas de atención directa a la sociedad y/o las áreas sustantivas.

Por otra parte, en cuanto a la acción relativa a restringir la contratación de prestación de servicios profesionales de personas físicas por honorarios, la Dirección de Desarrollo de Factor Humano formuló el Programa de Trabajo para la atención de la misma, en el que se contempla que para el cuarto trimestre de 2014 se estarán ejecutando las acciones que deriven del análisis que realizará esa instancia a los contratos por honorarios celebrados por el Instituto FONACOT durante el ejercicio.

Presupuesto basado en resultados y evaluación

Fue analizada la información contenida en la MIR del Instituto FONACOT, con la finalidad de verificar su pertinencia de conformidad con las especificaciones señaladas por la SFP.

Asimismo, fueron revisados los informes de monitoreo emitidos hasta el momento por la administración, así como las cifras reportadas en los indicadores que conforman la MIR y la evidencia documental que las respalda.

Aunado a lo anterior, se verificó la captura en el PASH de la información sobre el cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de la matriz correspondientes al primer semestre de 2014. El OIC emitió el Informe de Opinión respecto al cumplimiento de metas al primer semestre de 2014, dirigido a la Unidad de Evaluación de la Gestión y el Desempeño Gubernamental de la SFP.

Archivo

En relación con la revisión a los escritos con los que la unidad responsable determinó la Línea Base y la Meta de los indicadores correspondientes, se detectaron observaciones que fueron comentadas con el personal a fin de modificarlas conforme con los criterios establecidos por el Archivo General de la Nación (AGN) para su correcta medición. En esta tesitura, también fueron vertidas inconsistencias concernidas a los programas de trabajo necesarios para la atención de los compromisos adquiridos en las Bases de Colaboración, así como al seguimiento de las acciones respectivas.

Mejora Regulatoria

Fueron revisadas la Línea Base y Meta de los indicadores inherentes al tema de mejora regulatoria, efectuándose los comentarios correspondientes con el área responsable. Asimismo, fue realizada la validación del inventario general de normas internas sustantivas y administrativas del Instituto FONACOT, de las cuales se detectaron inconsistencias entre la información reportada por el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) y lo contenido en el inventario antes referido, situación que se hará del conocimiento del Comité para su atención. Actualmente el OIC prepara material relativo al proceso legislativo que se debe seguir para la emisión, reforma y eliminación de normas internas, con la finalidad de hacerlo del conocimiento de la administración para acordar su implementación y homologación de los inventarios en materia normativa, lo que dará paso al consecuente cumplimiento de sesiones del COMERI durante el segundo semestre de 2014.

Procesos

Se recibieron los comentarios de la Unidad de Evaluación de la Gestión y Desempeño Gubernamental de la SFP en relación con el indicador que se estableció en las Bases de Colaboración del programa y de los procesos a optimizar en 2014. Con base en ello, el OIC proporcionó el apoyo requerido al responsable del tema en la realización de las adecuaciones correspondientes al indicador, para su envío en tiempo y forma.

Participación Ciudadana

Conforme con lo establecido en la Guía Anual de Acciones de Participación Ciudadana 2014, se cumplió con el envío del Anexo 2 Lista de Actores Sociales Identificados para el Ejercicio de Participación Ciudadana a la asesora de la SFP; se convocó a 20 actores sociales y se realizó el Ejercicio de Participación Ciudadana el 25 de junio de 2014. Esto se logró con el apoyo del OIC al responsable del tema, a través de solicitudes de

información, reuniones de trabajo, participación en el ejercicio y la realización de consultas ante la SFP.

Política de Transparencia

Derivado de los temas identificados en las reuniones de trabajo celebradas con el Instituto y las asesorías impartidas por la SFP, se cumplió en tiempo y forma con las actividades establecidas en la Guía Anual de Acciones de Transparencia que se enlistan a continuación:

Acceso a la Información

En seguimiento al Programa de Trabajo que se aprobó en el Comité de Información, se llevó a cabo la difusión del comunicado a las áreas del Instituto para promover que se atiendan las siguientes líneas de acción: práctica sistemática de desclasificación de expedientes reservados, recabar y tratar los datos personales con estricto apego al derecho de protección constitucional de los mismos y mejorar los tiempos de respuesta y atención a solicitudes de información.

Líneas de Acción	Fecha Compromiso	Acciones
Envío de impresión de pantallas de la homologación de la sección de Transparencia.	19 Mayo	Se envió por correo electrónico la impresión de pantallas correspondientes a la alineación de la sección de transparencia de la página web institucional con los criterios de homologación.
Envío del Anexo 1. Identificación de necesidades de información.	29 de Abril	Se envió por correo electrónico el anexo requisitado con las necesidades identificadas en las reuniones de trabajo con la Institución.
Envío del Anexo 2. Selección y publicación de información socialmente útil o focalizada.	26 de Mayo	Se envió por correo electrónico el anexo requisitado con los temas propuestos a publicar en la sección de transparencia de las reuniones de trabajo con la Institución y con la asesoría de la SFP.
Envío del Anexo 3. Análisis de temas actualmente publicados en la sección de Transparencia Focalizada.	16 de Junio	Se envió por correo electrónico el anexo requisitado con el análisis de la información publicada en la sección de transparencia de la página web institucional.

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Inversión e infraestructura

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

Tecnología de la Información

Trámites y Servicios Digitalizados.

En seguimiento a los diversos requerimientos emitidos por la Unidad de Gobierno Digital de la SFP, el OIC da seguimiento a las acciones efectuadas por el Instituto para la elaboración del Catálogo Nacional de Trámites y Servicios del Estado (CNTSE).

Índice de Datos Abiertos

El Instituto FONACOT señaló a esta instancia de control que se encuentra realizando diversas acciones relacionadas con las etapas de preparación y publicación establecidas en la Guía de Implementación de Datos Abiertos.

Procesos Administrativos Optimizados Digitalizados

El Instituto FONACOT precisó que de un total de 49 procesos administrativos, 36 se encuentran optimizados digitalizados, lo que representa un 73.46 por ciento. La meta es cumplir al 100% para el ejercicio 2018.






Contrataciones Públicas

Producto del análisis realizado a los soportes documentales con los que la unidad responsable determinó la Línea Base y la Meta de los indicadores correspondientes, se determinaron observaciones que fueron comentadas con el personal a fin de modificarlas conforme con los criterios establecidos por la SFP para su adecuada medición. Adicionalmente, fueron vertidos diversos comentarios relacionados con los programas de trabajo necesarios para la atención de los compromisos adquiridos en las Bases de Colaboración, así como al seguimiento de las acciones respectivas.

8.5. Comparativo con la Competencia

Mensualmente, con la finalidad de obtener una referencia de cómo se encuentra el Instituto FONACOT ante sus competidores dentro del mercado del crédito al consumo, se realiza una presentación con cuadros comparativos que contemplan tasas de interés, requisitos de contratación, servicios, promociones, entre otros puntos importantes. A partir de mayo esta información se recopila de fuentes oficiales como la CONDUSEF.

COMPARATIVO DE CARACTERÍSTICAS DE PRÉSTAMOS DE NÓMINA DE BANCOS

Descripción Precios	NUESTRA OFERTA				
					
	Crédito en Efectivo	Anticipo de Nómina	Crédito de Nómina	Creditón Nómina	Crédito Nómina Banamex
Tasa de Interés Mensual	2.21%	2.17%	3.75%	3.00%	4.08%
Tasa de Interés Anual/1	26.50%	26.09%	45.00%	36.00%	49.00%
CAT	34.44%	29.60%	56.20%	45.20%	61.60%
Tasa de Interés Moratoria	4.80%	TIE x 2	5.00%	68.00%	50.85%
Comisión por apertura	3.35%	Sin costo		Sin costo	
Comisión por disposición	No aplica	Sin costo		Sin costo	\$50 + IVA x evento
Comisión por pagos adelantados	No aplica	Sin costo		Sin costo	Sin costo
Comisión por pago tardío	No aplica	\$250 + IVA por evento	5% + IVA	No aplica	\$330 + IVA por evento
Seguro	De vida y desempleo	De vida	De vida y desempleo financiado	De vida y desempleo descontado al inicio del crédito	De vida, desempleo involuntario e invalidez temporal
Comparativo con un Crédito de \$10,000 a un plazo de 12 meses			Comparativo 36 Meses		
Monto del Crédito	\$ 10,000	\$ 10,000	\$ 10,000	\$ 10,000	\$ 10,000
Comisión por apertura	\$ 335	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Pago Mensual/2	\$ 1,055	\$ 970	\$ 1,069	\$ 498	\$ 576
Total a pagar al final del crédito (no incluye IVA)	\$ 12,665	\$ 11,642	\$ 12,833	\$ 17,936	\$ 20,741

Este cuadro fue extraído del *benchmark* del mes de junio de 2014, los datos obtenidos fueron de la página de la CONDUSEF y del Instituto FONACOT.

Pagos calculados para liquidar el crédito en 12 meses

Nota: El simulador de la CONDUSEF considera la tasa de interés máxima, la cual podrá ser menos, de acuerdo con las políticas de cada institución.

Para el cálculo del crédito FONACOT, se considera un descuento mensual del 20 por ciento del sueldo del trabajador. Aplica sólo para créditos con seguro, vigente a partir de mayo de 2014.

Estas instituciones financieras no presentan información del crédito de nómina a 12 meses, por lo que se utilizó el plazo de 36 meses para obtener la tasa de interés en el mismo simulador de la CONDUSEF.

En el caso de Banorte, el porcentaje de tasa de interés moratoria se refiere al porcentaje que se cobra por gastos de cobranza sobre el saldo vencido y no pagado.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Además de lo anterior, se hacen también visitas a algunas entidades que no proporcionan información a la CONDUSEF como Banco Azteca, Bancoppel y Banco Ahorro Famsa.

COMPARATIVO DE TASAS CON ENTIDADES FINANCIERAS

Descripción Precio	Nuestra Oferta		Elektra	Coppel	Famsa
	Infonacot				
	Crédito en Efectivo	Credimax Consumo	Crédito Coppel	Credinero Famsa	
Tasa de Interés Mensual	2.21%	6.48%	5.48%	9.62%	
Tasa de Interés Anual	26.50%	77.73%	65.75%	115.40%	
CAT	34.44%	116.30%	89.70%	213.00%	
Tasa de Interés Moratoria	4.80%	17.5% Mensual	36% Anual	8% del pago vencido x evento	
Comisión por Apertura	3.35%	0.00%	0.00%	0.00%	
Comisión por pagos Adelantados	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
Seguro	De Vida y Desempleo	De Vida Opcional	De Vida Opcional	No aplica	
Comparativo con un Crédito de \$10,000 a un plazo de 12 meses					
Monto del Crédito	\$10,000	\$10,000	\$10,000	\$10,000	
Comisión por apertura	\$335	\$-	\$-	\$-	
Pago Mensual	\$1,055	\$1,205	\$1,159	\$1,413	
Total a pagar al final del crédito (no incluye IVA)	\$12,665	\$14,456	\$13,908	\$16,952	

Este cuadro fue extraído del *benchmark* del mes de junio de 2014, los datos obtenidos fueron a través del método de visita simulada, directamente con los ejecutivos de cada institución.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Derivado de lo anterior, se determina que durante este primer semestre de 2014, el Instituto FONACOT se mantiene como uno de los productos con la tasas de interés más bajas, en cuanto a bancos de nicho (Banco Azteca, Bancoppel, etcétera), tiendas departamentales y préstamos personales; en lo que respecta a los créditos de nómina, el de menor costo es HSBC con una tasa de interés anual de 26.09 por ciento.

Reporte de Transacciones

De forma mensual, se integra el Reporte de Transacciones de la tarjeta FONACOT MasterCard. A través de la información proporcionada por PROSA y la Dirección de Crédito, se analizan e identifican los usos y hábitos de consumo de este producto. La finalidad es monitorear las operaciones realizadas con la tarjeta, lo cual brinda información e indicadores precisos del mercado del Instituto, ayuda a conocer mejor sus necesidades y se monitorea la prevención de fraudes.

Dicho documento también arroja el crecimiento en el consumo de créditos por número de transacciones y montos. Con esta información se logran identificar temporalidades y necesidades importantes.

TRANSACCIONES DE LA TARJETA FONACOT-MASTERCARD

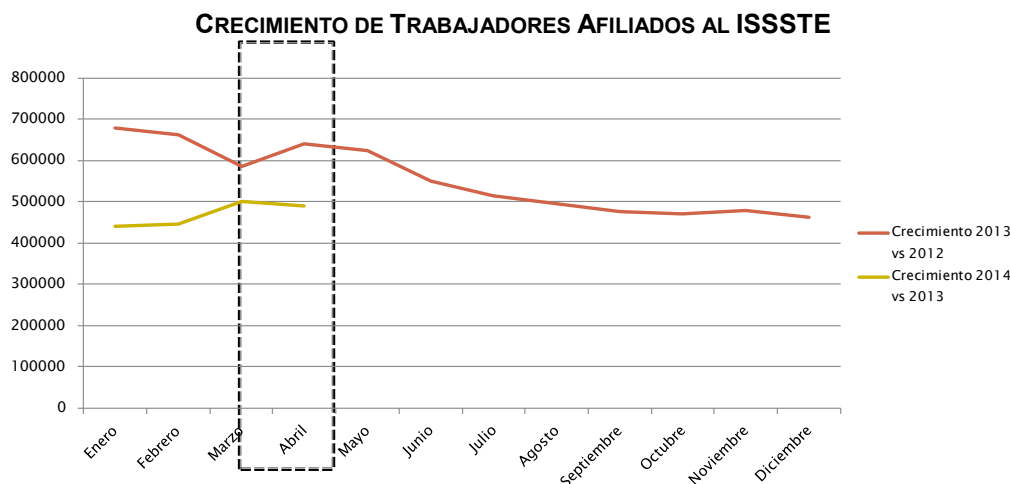
Mayo 2013	Abril 2014	Mayo 2014	Giro	Vs. Mes Anterior		Vs. Mayo 2013		% Participación
				\$	%	\$	%	
\$ 78,511,780	\$ 41,269,273	\$ 32,843,299	MOBILIARIO PARA EL HOGAR	-\$8,425,974	-20%	-\$45,668,481	-58%	28.29%
\$ 29,695,973	\$ 22,482,129	\$ 21,741,681	TIENDAS DE AUTOSERVICIO Y SUPERMERCADOS	-\$740,448	-3%	-\$7,954,292	-27%	18.73%
\$ 29,360,647	\$ 21,522,656	\$ 18,807,476	MATERIALES PARA CONSTRUCCIÓN	-\$2,715,179	-13%	-\$10,553,171	-36%	16.20%
\$ 11,946,012	\$ 10,291,782	\$ 9,596,503	TIENDAS DEPARTAMENTALES	-\$695,279	-7%	-\$2,349,509	-20%	8.27%
\$ 3,133,944	\$ 2,953,481	\$ 4,406,208	CLUBES MAYORISTAS	\$1,452,726	49%	\$1,272,264	41%	3.80%
\$ 3,248,594	\$ 4,042,239	\$ 3,462,476	GASOLINERAS	-\$579,764	-14%	-\$213,881	7%	2.98%
\$ 4,278,170	\$ 3,961,194	\$ 3,339,599	BOUTIQUES ROPA / CALZADO / ACCESORIOS	-\$621,595	-16%	-\$938,571	-22%	2.88%
\$ 1,429,474	\$ 1,618,105	\$ 2,374,989	DISTRIBUIDORES DE LLANTAS	\$756,884	47%	\$945,514	66%	2.05%
\$ 3,091,579	\$ 3,167,540	\$ 2,049,238	AUTOPARTES Y ACCESORIOS	-\$1,118,301	-35%	-\$1,042,341	-34%	1.76%
\$ 1,676,830	\$ 955,625	\$ 1,829,944	ESCUELAS	\$874,320	91%	\$153,114	9%	1.58%
\$ 2,312,381	\$ 1,760,070	\$ 1,780,573	OTROS	\$20,503	1%	-\$531,808	-23%	1.53%
\$ 2,709,197	\$ 2,356,326	\$ 1,636,516	AGENCIAS DE VIAJES	-\$719,809	-31%	-\$1,072,681	-40%	1.41%
\$ 1,710,716	\$ 1,686,529	\$ 1,583,870	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN	-\$102,659	-6%	-\$126,846	-7%	1.36%
\$ 1,477,064	\$ 1,285,853	\$ 1,293,899	ZAPATERIAS	\$8,047	1%	-\$183,165	-12%	1.11%
\$ 1,900,030	\$ 1,246,593	\$ 1,187,819	ABARROTES EN GENERAL	-\$58,775	-5%	-\$712,211	-37%	1.02%
\$ 3,593,283	\$ 1,970,534	\$ 1,156,747	ARTÍCULOS DE OFICINA / ESCOLARES	-\$813,787	-41%	-\$2,436,536	-68%	1.00%
\$ 750,548	\$ 1,277,315	\$ 734,179	RESTAURANTES / CAFETERIAS	-\$543,136	-43%	-\$16,370	-2%	0.63%
\$ 748,768	\$ 921,259	\$ 688,083	SERVICIOS DE SALUD	-\$233,176	-25%	-\$60,685	-8%	0.59%
\$ 1,101,578	\$ 855,683	\$ 652,520	TIENDAS DE CONVENENCIA	-\$203,163	-24%	-\$449,058	-41%	0.56%
\$ 465,477	\$ 687,948	\$ 567,916	FARMACIAS	-\$120,033	-17%	\$102,438	22%	0.49%
\$ 510,658	\$ 443,275	\$ 473,060	ARTÍCULOS DE SALUD	\$29,785	7%	-\$37,598	-7%	0.41%
\$ 466,399	\$ 586,568	\$ 467,483	CASAS DE EMPEÑO	-\$119,085	-20%	\$1,084	0%	0.40%
\$ 1,053,440	\$ 497,073	\$ 416,047	MOTOCICLETAS Y ACCESORIOS	-\$81,026	-16%	-\$637,393	-61%	0.36%
\$ 424,250	\$ 474,030	\$ 414,607	PAGO DE SERVICIOS / IMPUESTOS	-\$59,423	-13%	-\$9,643	-2%	0.36%
\$ 243,666	\$ 436,703	\$ 396,490	TRANSPORTE FORANE0	-\$40,213	-9%	\$152,824	63%	0.34%
\$ 21,392	\$ 493,175	\$ 321,101	RENTA DE AUTOS	-\$172,074	-35%	\$299,710	1401%	0.28%
\$ 391,903	\$ 452,094	\$ 313,325	HOTELES	-\$138,768	-31%	-\$78,578	-20%	0.27%
\$ 243,096	\$ 813,057	\$ 301,310	JUGUETERIAS	-\$511,747	-63%	\$58,214	24%	0.26%
\$ 318,562	\$ 240,532	\$ 252,690	ESPARCIMIENTO Y ENTRETENIMIENTO	\$12,158	5%	-\$65,872	-21%	0.22%
\$ 201,368	\$ 247,563	\$ 229,079	RESTAURANTES COMIDA RAPIDA	-\$18,484	-7%	\$27,710	14%	0.20%
\$ 156,306	\$ 202,247	\$ 223,355	TELEVISIÓN DE PAGA	\$21,107	10%	\$67,048	43%	0.19%
\$ 238,568	\$ 111,328	\$ 212,142	LÍNEAS AEREAS	\$100,814	91%	-\$26,426	-11%	0.18%
\$ 1,087,928	\$ 484,792	\$ 207,159	EQUIPO DE OFICINA / ESCOLAR	-\$277,633	-57%	-\$880,769	-81%	0.18%
\$ 32,618	\$ 85,524	\$ 90,902	SERVICIO DE GAS NATURAL	\$5,378	6%	\$58,283	179%	0.08%
\$ 42,809	\$ 16,700	\$ 29,778	SERVICIOS FUNERARIOS	\$13,078	78%	-\$13,030	-30%	0.03%
\$ -	\$ 30,439	\$ 10,139	ASEGURADORAS	-\$20,300	-67%	\$10,139		0.01%
\$ 39,487	\$ 11,030	\$ 9,685	SERVICIOS PARA EL HOGAR	-\$1,345	-12%	-\$29,802	-75%	0.01%
\$ 8,055	\$ 5,083	\$ 3,469	CASSETAS Y PEAJES	-\$1,614	-32%	-\$4,586	-57%	0.00%
\$ 188,622,552	\$ 131,943,347	\$ 116,105,354	TOTAL	-\$15,837,993	-12%	-\$72,517,198	-38%	100.00%

Este cuadro fue extraído del Reporte de Transacciones de mayo de 2014, y arroja los siguientes datos: crecimiento en montos de transacciones por categoría de giro de negocio a nivel nacional, comparado con mes y año anterior.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

Análisis de Indicadores Macroeconómicos, Consumo y Crédito al Consumo en México

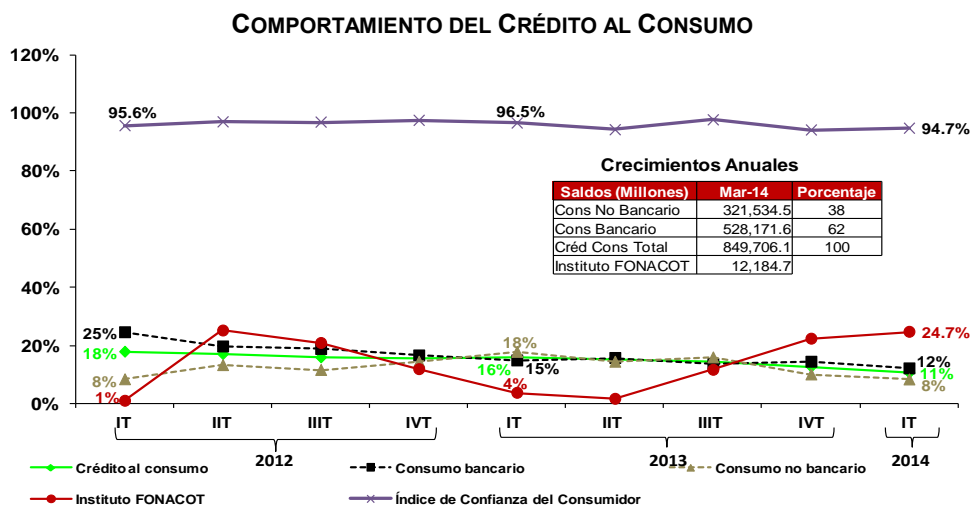
Se estudió y analizó información estadística con el propósito de detectar algunos agentes que pudieran provocar la desaceleración del otorgamiento de crédito al consumo no sólo del Instituto, sino en general del mercado; indicadores macroeconómicos relacionados con la actividad económica del país y el consumo interno, como el incremento en el número de trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), la inflación, así como los índices de confianza del consumidor y del productor:



Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica, con información del INEGI.

Crédito al Consumo

El BANXICO publica trimestralmente la información estadística del crecimiento del crédito al consumo, por lo que cada tres meses se actualiza la presentación denominada Crédito al Consumo para monitorear y analizar la información pertinente, tomando un punto de comparación para medir la proyección y alcances del Instituto contra las otras instituciones financieras que brindan este tipo de financiamiento.



Esta gráfica fue extraída de la presentación denominada Crédito al Consumo Marzo 2014. Actualmente, el crédito al consumo en México muestra una desaceleración en el crecimiento en general. Sin embargo la cartera sigue creciendo.
Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica con información del Banco de México

Conclusiones del estudio del primer trimestre del:

- El Instituto FONACOT, sigue cubriendo mercado con un crecimiento en el primer trimestre de 2014 del 24.7 por ciento, esto representa un 2.4 por ciento arriba en comparación con 2013.
- La tendencia de consumo se sigue inclinando por los no intermediarios financieros, lo que refleja un uso del crédito en tiendas departamentales y comercios diversos que ofrecen crédito a través de su propio financiamiento.

Estudio Cualitativo de Percepción del Instituto FONACOT

Anualmente se realiza un estudio de mercado en las principales ciudades del país, (DF, Guadalajara y Monterrey), con metodología cualitativa mediante una serie de *focus groups*, con personas de diferentes perfiles de acuerdo con el mercado objetivo. El estudio sirve para evaluar la comunicación realizada durante el año anterior y emitir recomendaciones a las áreas correspondientes del Instituto para la mejora, acercamiento y posicionamiento de la marca en el mercado.

El estudio aportó mucha información valiosa para el Instituto, la principal fue: la identificación de nichos de consumo, para poder pensar en productos de crédito especializados, esto tiene que ver con los usos y hábitos del consumidor final. Otro resultado importante fue a nivel de los medios de comunicación, que implica un área de oportunidad respecto a los mensajes que debemos hacer llegar a nuestro público. Por lo que se recomienda cambiar la estrategia de comunicación hacia algo más cercano a nuestro público.

El estudio concluye que FONACOT tiene excelentes productos, competitivos y atractivos para el cliente.

8.6. Mercado Potencial

El reporte del crecimiento del mercado potencial se consolida de forma mensual. La información se obtiene de las publicaciones que emiten por internet el IMSS y el ISSSTE. Por medio de este reporte, se identifica el crecimiento en el número de trabajadores formales afiliados a dichas instituciones. Lo anterior proporciona una referencia del incremento a proyectar como el mercado potencial del Instituto.

MERCADO POTENCIAL POR ENTIDAD FEDERATIVA
(Afiliados al IMSS e ISSSTE)

Mercado Potencial por Entidad Federativa (Afiliados al IMSS e ISSSTE)			
Entidad Federativa	IMSS	ISSSTE ⁽¹⁾	Total
Aguascalientes	233,455	31,999	265,454
Baja California	786,544	40,295	826,839
Baja California Sur	142,395	30,756	173,151
Campeche	155,527	20,551	176,078
Chiapas	176,867	75,364	252,231
Chihuahua	769,349	53,090	822,439
Coahuila	688,584	69,655	758,239
Colima	118,965	13,158	132,123
Distrito Federal (ZM)	3,863,493	608,898	4,472,391
Durango	220,244	65,047	285,291
Guanajuato	808,223	105,512	913,735
Guerrero	151,734	127,499	279,233
Hidalgo	206,512	75,848	282,360
Jalisco	1,300,182	78,048	1,378,230
México	580,830	114,296	695,126
Michoacán	357,448	84,196	441,644
Morelos	189,593	41,220	230,813

Nayarit	118,136	37,393	155,529
Nuevo León	1,406,098	50,325	1,456,423
Oaxaca	157,494	99,254	256,748
Puebla	508,912	70,238	579,150
Querétaro	460,526	29,185	489,711
Quintana Roo	325,915	46,844	372,759
San Luis Potosí	326,492	51,005	377,497
Sinaloa	449,720	75,885	525,605
Sonora	539,964	40,496	580,460
Tabasco	201,498	33,438	234,936
Tamaulipas	612,342	84,390	696,732
Tlaxcala	81,685	27,531	109,216
Veracruz	592,792	123,483	716,275
Yucatán	268,438	30,901	299,339
Zacatecas	152,781	35,609	188,390
Total	16,952,738	2,471,409	19,424,147

Fuente: Elaboración propia, Dirección de Desarrollo de Mercados, con base en la información de cotizantes obtenidos en la Consulta Dinámica (Cubos) de la página del IMSS a junio de 2014, así como el Anuario Estadístico del ISSSTE a diciembre de 2012.

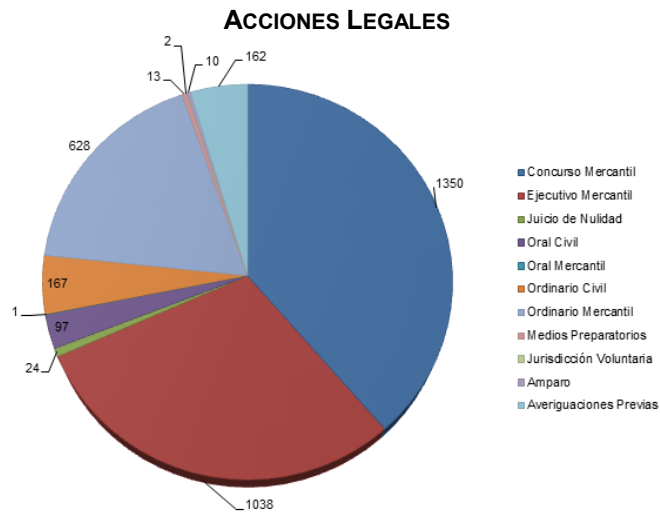
⁽¹⁾ Anuario Estadístico ISSSTE Empleados de Base Confianza, No Base Confianza y Eventuales diciembre de 2012.

Nota: Se considera a los trabajadores de Base y Confianza registrados en el ISSSTE, de acuerdo al Artículo 5° de la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, reglamentaria del apartado "B" del Artículo 123 Constitucional.

9. Soporte Jurídico Institucional

Asuntos Litigiosos

Las acciones legales a las que se les dio trámite ante las diversas autoridades judiciales y administrativas del fuero federal y del fuero común con la finalidad de la defensa de los intereses y del patrimonio del Instituto, representan un total de tres mil 492 asuntos en el primer semestre del año 2014, siendo los siguientes:



Fuente: Oficina del Abogado General

Como resultado de las acciones legales antes descritas, se logró recuperar el monto de ocho millones 451 mil 598 pesos. Además, se impulsó la modificación al Manual de Crédito relativa al monto mínimo de los asuntos que son turnados a cobranza judicial, siendo éste incrementado a 50 mil pesos

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

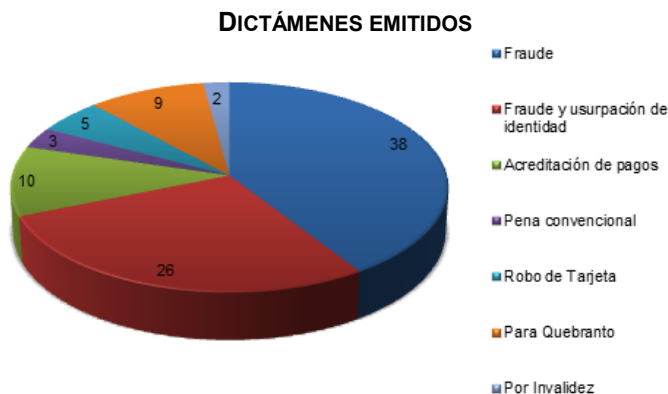
Se atendieron un total de 210 quejas ante la CONDUSEF, cifra que representó un incremento en relación con el primer semestre de 2013, toda vez que durante dicho período fueron atendidas 152 quejas. Los motivos principales fueron los siguientes:



Las tres entidades con mayor cantidad de quejas atendidas del 1 de enero al 30 de junio de 2014, fueron Aguascalientes (34), Coahuila (28) y Distrito Federal (24).

Emisión de dictámenes

Fueron recibidas 106 solicitudes de emisión de dictamen relativas a la cancelación de créditos no reconocidos, así como a la aplicación de pagos, de las cuales se emitieron 93 dictámenes y se realizaron las gestiones correspondientes para someterlos a consideración del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos del Instituto, y se devolvieron 13 solicitudes por falta de elementos. Las principales causas por las que se dictaminó fueron las siguientes:



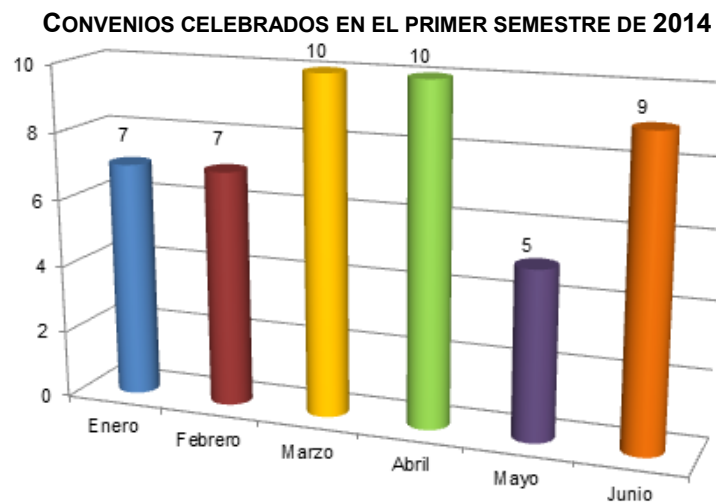
Fuente: Oficina del Abogado General

En comparación con las 55 solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2013, se superó el número de solicitudes de dictamen, lo que representó para este primer semestre de 2014 un incremento del 51 por ciento.

Asuntos Laborales

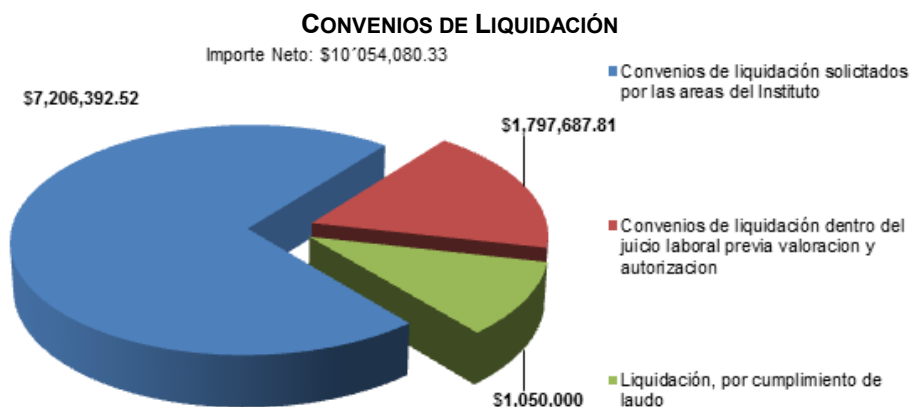
Convenios de Liquidación

Con el objeto de proteger los intereses del Instituto FONACOT, para evitar posibles contingentes de demandas laborales se formalizaron 48 convenios de terminación de relación laboral ante la autoridad laboral competente.



Fuente: Oficina del Abogado General

Cabe mencionar que al importe pagado a cada uno de los trabajadores, se retuvo el Impuesto Sobre la Renta, y en algunos casos tuvo que descontarse el importe correspondiente a los préstamos personales y préstamos para adquisición de bienes de consumo duradero, erogando un importe neto de 10 millones 54 mil pesos, mismo que se detalla a continuación.



Fuente: Oficina del Abogado General

La recuperación derivada de las retenciones que se realizan a empleados del Instituto que fueron liquidados, por concepto de préstamos institucionales, ascendió a un monto de un millón 437 mil pesos.

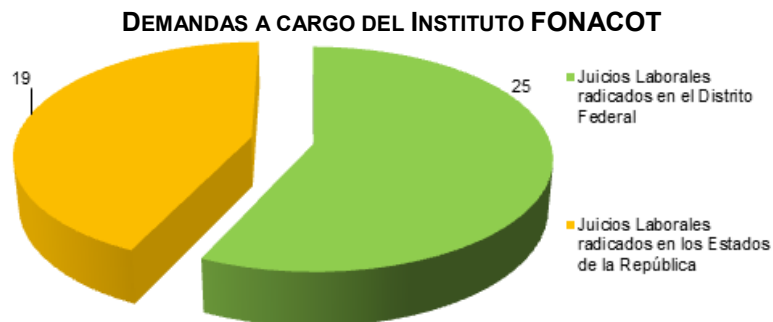
Asuntos Laborales

Se depositó el día 5 de febrero de 2014 en la Unidad de Análisis y Registros de Contratos Colectivos de Trabajo y Reglamentos Interiores de Trabajo de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, el convenio de la revisión salarial del Contrato Colectivo de Trabajo del período anual 2014.

Asimismo, se depositaron el día 14 de junio de 2014, en la citada Unidad los siguientes documentos:

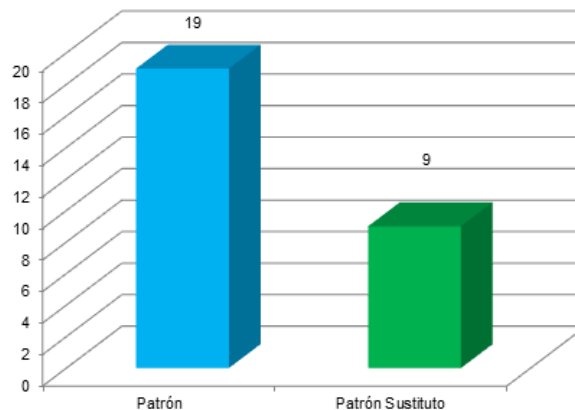
- Tabuladores de salarios mensuales del personal operativo de confianza y sindicalizado, vigente del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.
- Relación de artículos que comprenden la despensa mensual al personal operativo por el período 2014.
- Convenio de reconocimiento de salario de la comisión mixta de productividad, firmado el 9 de enero de 2014.
- Tabuladores de salarios mensuales del personal operativo de confianza y sindicalizado vigente del 1 de febrero al 31 de diciembre de 2014.

Además, ingresaron cuatro demandas laborales nuevas, de las cuales tres son en contra del Instituto y una como terceros interesados, dándose inicio al procedimiento ordinario del juicio laboral ante la autoridad competente; se atendieron 41 audiencias en los tribunales federales y locales del trabajo, y se concluyeron seis juicios laborales. Al cierre del 30 de junio de 2014 se reportó un total de 44 juicios laborales en proceso, que se ventilan ante tribunales laborales.



Fuente: Oficina del Abogado General

De estas demandas, 28 son en contra del Instituto FONACOT, 19 son en carácter de patrón y nueve como patrón sustituto, tal y como se muestra a continuación:



Fuente: Oficina del Abogado General

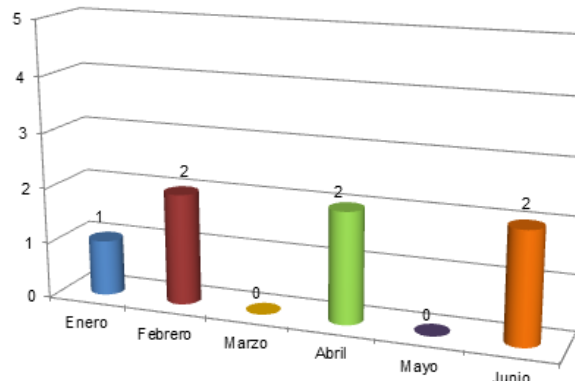
Del primero de enero al 30 de junio se efectuaron 18 investigaciones laborales, de las que derivaron tres amonestaciones, ocho suspensiones sin goce de salario, cinco rescisiones del contrato individual de trabajo y dos renunciaciones, las cuales fueron ejecutadas con firmeza, y no impugnadas por no estar considerado recurso alguno en el Contrato Colectivo de Trabajo, Reglamento Interior de Trabajo y Reglamento que Regula las Condiciones de Trabajo entre el Instituto FONACOT y su personal de confianza.



Fuente: Oficina del Abogado General

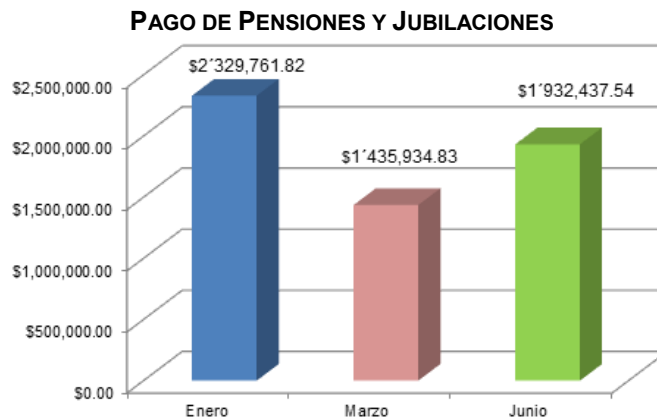
Se dio atención a cinco requerimientos de pensiones alimenticias e informes efectuados por los juzgados familiares en el Distrito Federal e interior de la República; así como a otros dos efectuados por Tribunales Laborales.

REQUERIMIENTOS DE JUZGADOS FAMILIARES Y LABORALES



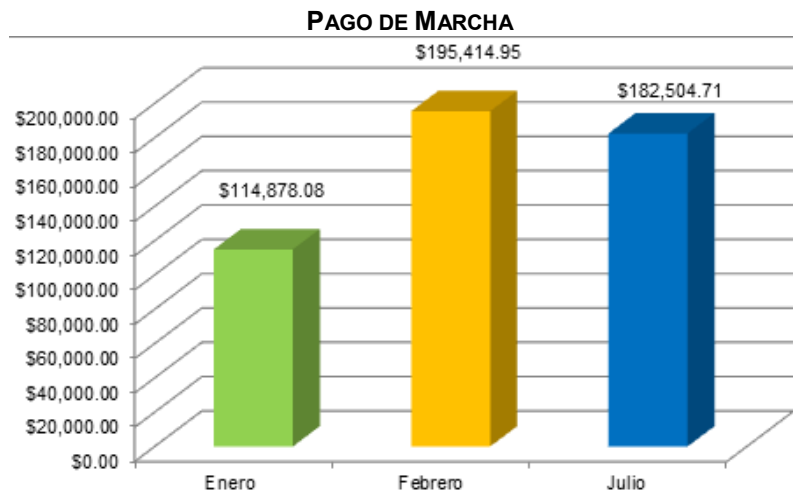
Fuente: Oficina del Abogado General

Se formalizaron siete convenios de terminación de relación laboral por jubilación, en términos del Reglamento de Pensiones, Jubilación y Prima de Antigüedad vigente por un importe bruto de cinco millones 698 mil pesos, mismos que se detallan a continuación:



Fuente: Oficina del Abogado General

Se dio atención a nueve beneficiarios de trabajadores por concepto de pago de marcha, en términos de la cláusula 66 de Contrato Colectivo de Trabajo, de tres trabajadores que fallecieron en el transcurso del primer semestre de 2014, por un importe total de 492 mil pesos, mismos que se detallan a continuación:



Fuente: Oficina del Abogado General

De conformidad con las fracciones VI, VII y XIV, del artículo 51 del Estatuto Orgánico vigente del Instituto FONACOT, se elaboraron:

- El Manual de Seguridad e Higiene.
- El Reglamento del Manual de Seguridad e Higiene.

Igualmente, se atendió en la parte de legislación laboral, el proyecto del Reglamento Interior de Trabajo que rige al personal de confianza del Instituto FONACOT.

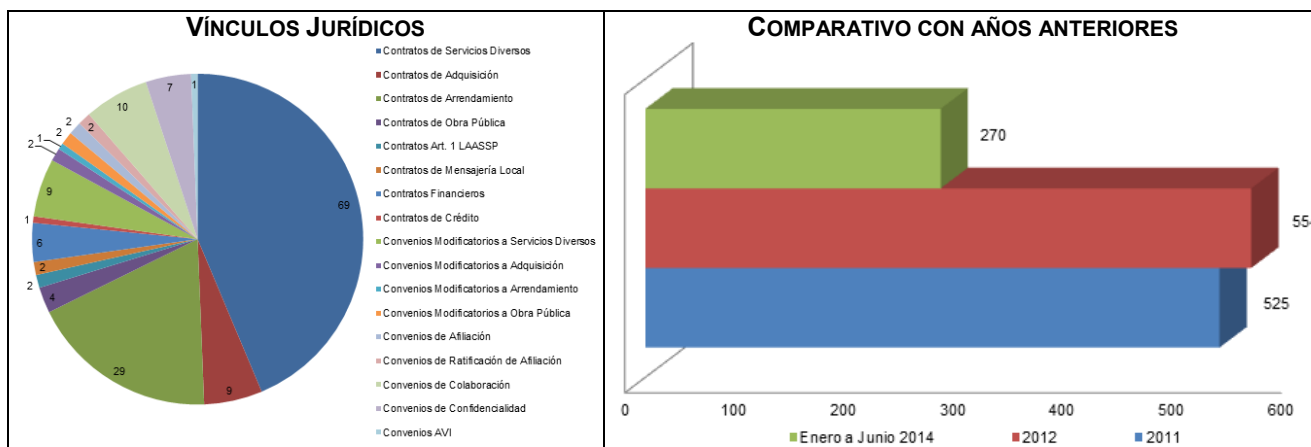
Se brindaron asesorías a las áreas del Instituto, relativas a la interpretación y aplicación del Contrato Colectivo de Trabajo, así como a la Subdirección General de Administración para la celebración de convenios y acuerdos con el Sindicato Nacional de Empleados del Instituto FONACOT (SINEIF), en cuanto a las relaciones obrero-patronales.

Consultivo y Normativo

Se elaboraron y revisaron diversos convenios, contratos y en general todo tipo de actos jurídicos en los que participaron las diversas unidades administrativas del Instituto, asesorándolas en la revisión, elaboración, modificación o terminación, fungiendo además como asesores del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios relacionados con las mismas, así como de los demás órganos colegiados en que, conforme con la normatividad aplicable se debe participar, derivando en la elaboración de los siguientes vínculos jurídicos:

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

Fuente: Oficina del Abogado General



Fuente: Oficina del Abogado General

De los convenios enumerados, destacan los de colaboración que se elaboraron y suscribieron con los gobiernos estatales, ya que con esto se logró que un mayor número de trabajadores tuvieran acceso al crédito FONACOT, traduciéndose esto en una mayor colocación. Se tramitaron ante notarías públicas del Distrito Federal, los siguientes instrumentos jurídicos:

- 22 instrumentos jurídicos que contienen poderes generales conferidos a diversos funcionarios del Instituto FONACOT, así como a abogados de los despachos externos que prestan sus servicios, a efecto de que estuvieran en posibilidad de representar al Instituto en las gestiones propias de sus funciones y de conformidad al Estatuto Orgánico vigente del Instituto FONACOT.
- 27 instrumentos jurídicos que contienen revocación de poderes y facultades conferidas por este Instituto a personal que dejó de prestar sus servicios.

Lo anterior, asegurándose de que los trámites administrativos ante dependencias, entidades públicas, corredores y notarios se realicen de manera expedita, a efecto de obtener en tiempo y forma los registros e inscripciones correspondientes ante el Registro Público de Organismos Descentralizados (REPODE).

Consultas y Asesorías

Se proporcionó asesoría jurídica y normativa a las áreas del Instituto, así como a las direcciones regionales, estatales y de plaza, a fin cumplir con las nuevas disposiciones jurídicas derivadas de la promulgación de la reforma financiera, a efecto de que las actividades que se realicen se encuentren dentro del marco normativo interno y externo. También se realizaron consultas a la CNBV, para aclarar la normatividad aplicable al Instituto, como consecuencia de dicha reforma.

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

Se apoyó en la tramitación de la publicación del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, con el propósito de que se cumpliera de manera adecuada con su objeto, así como en la elaboración del Manual Orgánico Específico del Consultivo y Normativo, para su publicación en el DOF.

Por otro lado, se continuó con el proyecto de la nueva Ley del Instituto FONACOT, derivado de las reformas a la LFT, la cual se encuentra en la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal con las observaciones de la misma y de la STPS, estando en espera de que el proceso continúe a efecto de ser presentada al Congreso de la Unión para su aprobación y posterior publicación.

Se realizaron aproximadamente 35 notas explicativas de temas contractuales, laborales y normativos, entre otros, derivadas de las consultas de diversas áreas de Oficinas Centrales, y se asesoró a las áreas operativas en los aspectos relacionados con la actualización de manuales, políticas e instrumentos jurídicos para asegurar que éstos se encuentren estrictamente apegados a derecho, siempre en cumplimiento con el objeto del Instituto y conforme con las disposiciones legales, siendo entre los más relevantes:

- Elaboración del Contrato de Crédito con Seguro
- Elaboración de los convenios de colaboración con las aseguradoras participantes, con seguro por pérdida de empleo, fallecimiento e incapacidad o invalidez total y permanente.

Con dicho contrato se benefició a los trabajadores, así como a la recuperación de la cartera vencida extrajudicial y se plantearon los elementos necesarios para posibles recuperaciones judiciales.

- Elaboración del Convenio de Colaboración con la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) para el uso de imagen del plan DN III.
- Elaboración de los convenios de Colaboración Estratégica para la campaña del Instituto FONACOT denominada Credi-moto.

Se continuó con la difusión en Intranet de las disposiciones jurídico-normativas-administrativas y cualquier otra disposición aplicable que haya sido publicada en el DOF, a efecto de tener debidamente actualizada la Normateca del Instituto.

10. Control Institucional

10.1. Órgano de Gobierno

Durante el primer semestre de 2014, el Consejo Directivo del Instituto FONACOT, sesionó en dos ocasiones con carácter ordinario los días 27 de febrero y 25 de abril. De la misma manera, se tomaron acuerdos mediante Resolución de conformidad con el Artículo 12 del Estatuto Orgánico del INFONACOT, el día 9 de junio de 2014.

10.2. Programa de Trabajo 2014-2018

Durante el primer semestre del año se elaboró el Programa de Trabajo del Instituto FONACOT 2014-2018, en coordinación con la STPS, cuyos objetivos, estrategias y líneas de acción se alinearon con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social.

El Programa consta de cinco objetivos dirigidos específicamente a temas sustantivos del organismo, con cuyas estrategias y acciones se persigue potencializar el otorgamiento de crédito, mejorar el servicio a los trabajadores y ofrecer más y mejores opciones financieras, entre otros.

Como parte del Programa, las distintas áreas que integran el Instituto desarrollan actividades específicas enfocadas al cumplimiento de los cinco objetivos, y los procesos involucrados se mapearon para un mejor seguimiento y control.

Cabe mencionar que las metas plasmadas en dicho documento serán revisadas y, en su caso, ajustadas, de forma anual.

El Programa de Trabajo se presenta para su aprobación ante el Consejo Directivo en el mes de julio.

10.3. Transparencia y Rendición de Cuentas

Unidad de Enlace

La Unidad de Enlace del Instituto FONACOT recibió 53 solicitudes de información de enero a junio, a través del sistema INFOMEX, mismas que fueron atendidas en tiempo y forma.

El Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos (IFAI) realiza una evaluación de forma semestral que mide el cumplimiento de la atención prestada a las solicitudes de los ciudadanos, así como la atención prestada por la Unidad de Enlace. Los resultados obtenidos en esta evaluación, que corresponden al primer semestre de 2014, son:

ATENCIÓN PRESTADA POR LA UNIDAD DE ENLACE

Total	Infraestructura de la Unidad de Enlace	Atención al solicitante
9.66	10	9.32

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

INDICADOR DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Evaluación Total (Porcentaje de avance)	Atributos			
	Consistencia	Compleción	Confiabilidad	Oportunidad
93.86	86.53	93.18	98.05	97.67

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

Asimismo, el IFAI evalúa las respuestas emitidas a los recursos de revisión presentados por los ciudadanos; a continuación se presentan los resultados obtenidos:

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

Total	Componente 1*	Componente 2**	Componente 3***
100	100	ND	ND

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

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

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

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

Es importante mencionar que durante el primer semestre de 2014, el Instituto FONACOT atendió un recurso de revisión interpuesto por un ciudadano, debido a la inconformidad

presentada en las respuestas emitidas a sus solicitudes; el cual fue atendido en tiempo y forma y se espera respuesta del IFAI.

Por otro lado, el IFAI realiza una evaluación en forma semestral, derivada de la actualización de la información publicada en cada una de las fracciones que se encuentran en el Portal de Obligaciones de Transparencia del Instituto FONACOT. En seguida se muestra la evaluación emitida que corresponde al primer semestre de 2014:

PORTAL DE OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA

Semestre	Evaluación Total (Porcentaje de avance)	Apartados				
		Financiero	Regulatorio y Toma de Decisiones	Relación con la Sociedad	Organización Interna	Información Relevante
1ero	91.52	85.48	99.06	99.82	98.57	75

Fuente: Instituto Federal de Acceso a la Información Pública

Cabe hacer mención que las observaciones y recomendaciones emitidas al Portal de Obligaciones de Transparencia por parte del IFAI en cada una de las evaluaciones, fueron consideradas y atendidas a fin de dar puntual cumplimiento a lo señalado en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG).

Comité de Información

El Comité de Información del Instituto FONACOT realizó dos sesiones ordinarias y dos sesiones extraordinarias durante el primer semestre 2014, lo anterior a fin de verificar las diversas situaciones que se presentaron en relación con la LFTAIPG y para solventar las solicitudes de acceso a la información.

Índice de Expedientes Reservados

En enero, el Comité de Información aprobó el índice de expedientes reservados de las áreas del Instituto, correspondientes al segundo semestre de 2013.

Informe de Control Interno

Control Interno 2013

De las 25 acciones de mejoras comprometidas en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) de 2013, al 30 de marzo de 2014 se concluyeron 20, quedando pendientes cinco, de las cuales se incorporaron en el PTCI de 2014.

Control Interno 2014

En cumplimiento con el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, y derivado de la autoevaluación de los servidores públicos del INFONACOT a través de la aplicación de la Encuesta de Control Interno, el INFONACOT obtuvo un 67.9 por ciento de cumplimiento general. Los resultados por procesos en forma general fueron:

Procesos sustantivos

- Otorgamiento de crédito 72.6 por ciento.
- Recuperación de cartera 65.9 por ciento.
- Fondeo de recursos financieros 62.8 por ciento.

Procesos adjetivos

- Recursos humanos 65.3 por ciento.
- Contabilidad y presupuesto 58.0 por ciento.

El 16 de junio, mediante el oficio Núm. DG/CAMB/01/06/2014 se entregó en tiempo y forma a la SFP y al OIC, el Informe del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional del Instituto FONACOT del ejercicio 2013 y el PTCI 2014, quedando integrado por 28 acciones de mejora, que se clasifican de la siguiente manera:

Programa de Trabajo de Control Interno 2014	
Acciones de mejora, derivadas del proceso.	20
Acciones de mejora, PTCI 2013.	5
Acciones de mejora, ASF.	3
Total	28

Órgano Interno de Control

Derivado de la revisión del OIC, en su Informe de Resultados de la Evaluación al Informe Anual de Control Interno del Instituto FONACOT señaló:

- La evidencia documental proporcionada por el Instituto FONACOT cumplió en su mayoría los atributos de suficiencia, competencia, pertinencia y relevancia.
- El PTCI 2014 se apega a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se Expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno y contempla acciones que permiten fortalecer el grado de madurez del sistema de control interno en el Instituto, enfocadas a la atención de las debilidades o áreas de oportunidad detectadas.
- El PTCI 2014 incluye recomendaciones de la Auditoría Superior de la Federación (ASF) y las acciones pendientes del PTCI 2013.

Asimismo, el Informe de Resultados de Evaluación del OIC señala 15 recomendaciones que serán analizadas para integrarlas en el PTCI 2014.

10.4. Sistemas de Evaluación Institucional

Durante el primer semestre del ejercicio 2014 se llevaron a cabo tres diagnósticos, de los cuales uno fue instruido por la SFP y dos fueron propuestos por el OIC, como sigue:

Diagnóstico	Trimestre	Tipo	Acciones de Mejora	Atendidas	En Proceso de Atención
Del estado que guarda la Información documental y electrónica resguardada en el INFONACOT	I	Integración o Fortalecimiento	7	0	7
Proyectos mejora de la Gestión Gubernamental.	II	Integración o Fortalecimiento	1	1	0
Para evaluar los Trámites y Servicios del Instituto FONACOT	II	Integración o Fortalecimiento	7	1	6
Total			15	2	13

Fuente: Órgano Interno de Control

Seguimiento de las acciones de mejora pendientes de atención del ejercicio 2013:

Diagnóstico	Trimestre	Tipo	Acciones de Mejora	Atendidas	En Proceso de Atención
Mejora de Procesos, Simplificación Regulatoria Administrativa Ahorros y Percepción Ciudadana	II	Integración o Fortalecimiento	7	4	3
Promoción del Modelo de Cultura Organizacional y Análisis de la Capacidad Institucional para la Ejecución de Proyectos y la Administración del Cambio.	III	Integración o Fortalecimiento	15	10	5
Proceso de adecuación institucional derivada de la modificación a la LFT, dando cumplimiento a la misión del Instituto FONACOT.	III	Integración o Fortalecimiento	12	12	0
Proceso de Administración de Riesgos del Instituto FONACOT	IV	Integración o Fortalecimiento	7	7	0
Proceso de Cancelación y Quebrantos del Crédito FONACOT	IV	Integración o Fortalecimiento	6	3	3
Total			47	36	11

Fuente: Órgano Interno de Control

Vertientes de Actuación en materia de Gobierno Digital

Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicación (PETIC) 2013

De conformidad con el acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, publicado en el DOF el 8 de mayo del presente, la Dirección de Tecnología de la Información (DTI) del INFONACOT registró el 29 de mayo el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (PETIC) 2014 del Instituto, integrado por tres proyectos:

- Actualización de Plataforma Tecnológica, (fecha de conclusión 31/12/2014)
- Optimización del Proceso de Aplicaciones de pagos de cédulas de cobranza, (fecha de conclusión 31/10/2014)
- Implementación del Sistema de Control de Gestión, (fecha de conclusión 31/10/2014)

Inventario de Aplicaciones

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

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

La DTI, en cumplimiento con el Artículo Décimo transitorio del citado acuerdo para la Estrategia Digital Nacional, registró el proyecto de implementación de los ahora nueve procesos establecidos en dicho manual.

Esquema de Interoperabilidad y Datos Abiertos (EIDA)

Esta instancia de control solicitó mediante oficio Núm. OIC/AAMG/GED/38/2014 a la Dirección de Tecnología de la Información, instrumentar las acciones de preparación y publicación establecidas en la Guía de Implementación de Datos Abiertos.

Firma Electrónica Avanzada

La Subdirección General de Administración, a través del oficio Núm. DRMYS/1182/2014, precisó que el progreso en la instrumentación de la FIEL en los procesos administrativos del Instituto, será reportado una vez que la DTI indique el estado que guarda su instrumentación.

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

La DTI mediante oficio Núm. DTI/136/07.2014 reportó al OIC que ha iniciado la selección entre dependencias federales de un sistema que cubra las necesidades del Instituto; lo anterior en virtud de que dicha Dirección determinó como insuficiente la información obtenida en el estudio de mercado realizado.

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

Al cierre del primer semestre de 2014, el Instituto FONACOT tenía 24 observaciones derivadas de las auditorías practicadas por el OIC. Por parte de las diversas instancias de fiscalización como son la Auditoría Superior de la Federación (ASF), la CNBV y la Unidad de Auditoría Gubernamental de la SFP no se tienen observaciones pendientes de atender.

De las 24 observaciones pendientes de ser atendidas, 21 de ellas tienen antigüedad menor a seis meses, las restantes tres tienen entre seis a dieciocho meses de antigüedad, destacan por su importancia las que se refieren al otorgamiento de créditos a trabajadores del Gobierno de Veracruz, que no cumplen con los requisitos establecidos en el manual de crédito institucional, inadecuada interpretación del contrato de prestación de servicios por parte del ex abogado general y ex director de lo contencioso y la realización de pagos en exceso, y además en la dirección estatal Zaragoza, de 380 créditos, se determinó que 121 tienen adeudos vencidos, y en la dirección estatal de Vallejo de 294 créditos 118 de ellos presentan también adeudos vencidos. El estatus de las observaciones a las que el OIC da seguimiento es el siguiente:

Instancia Fiscalizadora	Saldo Inicial	Atendidas	Determinadas	Saldo Final
Auditor Externo	0	0	0	0
Auditoría Superior de la Federación (1)	0	0	0	0
Órgano Interno de Control	20	5	9	24
Otras Instancias (CNBV)	0	0	0	0
Unidad de Auditoría Gubernamental	0	0	0	0
Coordinación General de Organos de Vigilancia y Control (Comisarios Públicos y/o Delegados) de la SFP	0	0	0	0
	20	5	9	24

Fuente: Área de Auditoría Interna del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Quejas, Denuncias y Responsabilidades

Al inicio de la presente anualidad las Áreas de Quejas y de Responsabilidades iniciaron con un saldo de 112 expedientes en los rubros de procedimientos administrativos de responsabilidades, quejas, denuncias, inconformidades y gestiones ciudadanas. Durante el primer semestre del actual ingresaron 141 asuntos, arrojando un total de 253, de los cuales se resolvieron 121. Para mejor comprensión, se sintetiza la información referida de la siguiente manera:

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE RESPONSABILIDADES

(Incluye asuntos de declaración de situación patrimonial)

Saldo Inicial 01/ene/2014	Altas	Resueltos	Saldo Final 30/jun/2014
25	35	16	44

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

QUEJAS Y DENUNCIAS

(incluye asuntos de declaración de situación patrimonial)

Saldo Inicial 01/ene/2014	Altas	Resueltas	Saldo Final 30/jun/2014
82	44	57	69

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

INCONFORMIDADES

Saldo Inicial 01/ene/2014	Altas	Resueltas	Saldo Final 30/jun/2014
1	1	2	0

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

GESTIONES CIUDADANAS

Saldo Inicial 01/ene/2014	Altas	Resueltas	Saldo Final 30/jun/2014
4	61	46	19

Fuente: Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT

Además de lo precedente, durante el semestre que nos ocupa, se atendieron 30 juicios de nulidad, 14 juicios de amparo, un recurso de revisión de amparo, tres recursos de revisión fiscal y cinco recursos de revocación, mismos que equivalen a 53 medios de impugnación; lo anterior se precisa en virtud de que cada uno de ellos es equiparable al análisis y emisión de un acuerdo o resolución.

Asimismo, como resultado del seguimiento personalizado que el OIC efectuó durante los meses de abril, mayo y junio, de 232 servidores públicos obligados a presentar la Declaración de Modificación de Situación Patrimonial 2014, se da cuenta de un cumplimiento del 97.42 por ciento, esto es, 226 lo hicieron en tiempo, cuatro extemporáneamente y únicamente dos omitieron realizarla. Esto cobra relevancia dado que de 232 potenciales inicios de procedimientos administrativos, sólo se iniciarán seis.

10.5. Indicadores de Gestión

INDICADORES DE RIESGOS DEL INSTITUTO FONACOT

Indicadores	Cálculo o Descripción	Mensual	Indicador al mes de Junio 2014
IMOR (Índice de Morosidad)	Cartera Vencida / Cartera Total	Mensual	3.8%
IMORA (Índice de Morosidad Ajustada)	(Cartera Vencida + Castigos 12 meses) / (Cartera Total + Castigos 12 meses)	Mensual	13.7%
PE (Pérdida Esperada)	Pl*Sev	Mensual	9.0%
ICOR (Índice de Cobertura)	Estimación Reservas Preventivas / Cartera Vencida	Mensual	95.0%
ROE (Rentabilidad sobre capital)	Utilidad Neta / Capital Contable	Mensual	18.8%
ROA (Rentabilidad sobre activos)	Utilidad Neta / Activos Totales	Mensual	11.3%
	Utilidad Neta / Ingresos		44.2%
Roll Rate (0 a 1)	Trabajadores que pierden el empleo de un mes a otro	Mensual	1.2%
Ratio Liquidez	Disponibilidad e Inversiones / Pasivos Corto Plazo	Mensual	
Activos Altamente Líquidos (mdp)	Cartera sujeta a burzatilisar de manera inmediata	Mensual	1,074
No. Líneas disponibles quirografarias		Mensual	4
Monto de líneas disponibles quirografarias (m)		Mensual	6,850
No. Líneas disponibles estructuradas		Mensual	2
Monto de líneas disponibles estructuradas (m)		Mensual	4,826
Índice de Recuperación	Total pagado / Cuotas totales exigibles	Mensual	91.5%
Severidad a 12 meses	Proporción de saldo no recuperado en 24 meses	Mensual	33.8%
Índice de Castigos	Saldo Castigado/Saldo Total	Mensual	2.4%

Fuente: Subdirección General de Administración de Riesgos

AVANCE DE INDICADORES DE GESTIÓN A JUNIO 2014

Indicadores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Acumulado
Otorgamiento de nuevos Créditos	138,395	143,696	163,739	162,858	139,519	147,035	895,242
Importe de los Créditos nuevos Otorgados ^{1/}	\$626,615.3	\$747,950.2	\$ 847,042.5	\$ 830,134.8	\$756,138.1	\$ 896,440.7	\$ 4,704,321.5
Afiliación de Trabajadores ^{2/}	20,786	27,950	31,442	28,229	42,129	62,240	212,776

^{1/} Cifras en miles de pesos.

^{2/} Se consideran afiliaciones de trabajadores nuevos y migrados.

Nota: El cuadro anterior sólo abarca nuevos créditos netos de cancelaciones.

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica

11. Anexos

11.1. Atención a las Recomendaciones del Comisario de la SFP

“Continuar con las estrategias de afiliación y fortalecer las estrategias de promoción que permitan a los patrones atender oportunamente la obligación para afiliarse a sus centros de trabajo al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en cumplimiento a la obligación establecida en el artículo 132, fracción XXVI Bis de la Ley Federal del Trabajo”.

Se continúa con el registro de los Centros de Trabajo a través del microsítio, así como las firmas de convenios con gobiernos, cámaras, asociaciones y organismos empresariales para que difundan la importancia de la afiliación de centros de trabajo, así como los beneficios del crédito para los trabajadores.

Por otra parte, se han enviado cartas a 91 mil centros de trabajo informándoles de la obligación que tienen por ley las empresas de afiliarse al Instituto; asimismo se ha participado en eventos, ferias y exposiciones a nivel nacional para captar a centros de trabajo no afiliados y proporcionarles información para su afiliación.

“Continuar con las acciones para optimizar el sistema CREDERE, así como la digitalización de expedientes, que permitan agilizar los trámites que realiza el organismo y soportar el crecimiento esperado del Instituto”.

Se continúa con los desarrollos y puestas en marcha de nuevas funcionalidades, mejoras y adaptaciones al sistema CREDERE, conforme con las líneas estratégicas de negocio, además de coadyuvar con las áreas para dar mayor eficacia y eficiencia a los procesos sustantivos que soporta el sistema.

“Atender las observaciones determinadas por las instancias de fiscalización en las fechas comprometidas, procediendo a fortalecer las medidas de control que eviten su recurrencia”.

La administración, en coordinación con el OIC, ha dado continuidad al seguimiento puntual para que el Instituto cumpla con la conclusión de las observaciones determinadas por las instancias de fiscalización, fortaleciendo los controles internos para evitar su recurrencia.

11.2. Número e Importe de los Créditos

ENTIDAD FEDERATIVA	NÚMERO DE CRÉDITOS		Variación Porcentual	IMPORTE DE CRÉDITOS (millones de pesos)		Variación Porcentual
	2013	2014		2013	2014	
AGUASCALIENTES	29,153	34,061	16.8%	\$103.04	\$112.32	9.0%
BAJA CALIFORNIA	69,494	68,789	-1.0%	\$344.04	\$379.89	10.4%
BAJA CALIFORNIA SUR	22,310	19,861	-11.0%	\$87.58	\$77.57	-11.4%
CAMPECHE	7,101	6,373	-10.3%	\$62.19	\$55.72	-10.4%
CHIAPAS	7,503	6,341	-15.5%	\$43.03	\$39.61	-8.0%
CHIHUAHUA	40,121	35,968	-10.4%	\$192.39	\$200.84	4.4%
COAHUILA	61,312	60,822	-0.8%	\$328.41	\$338.92	3.2%
COLIMA	14,001	12,711	-9.2%	\$59.09	\$54.53	-7.7%
DISTRITO FEDERAL	76,231	71,388	-6.4%	\$566.34	\$582.95	2.9%
DURANGO	10,296	9,603	-6.7%	\$52.30	\$62.01	18.6%
EDO. DE MÉXICO	43,541	45,847	5.3%	\$294.59	\$316.84	7.6%
GUANAJUATO	32,514	30,768	-5.4%	\$150.16	\$149.70	-0.3%
GUERRERO	5,534	4,685	-15.3%	\$62.11	\$49.45	-20.4%
HIDALGO	5,592	5,726	2.4%	\$29.83	\$32.61	9.3%
JALISCO	40,449	39,599	-2.1%	\$205.11	\$212.78	3.7%
MICHOACÁN	21,179	20,829	-1.7%	\$83.58	\$78.77	-5.7%
MORELOS	8,488	8,543	0.6%	\$43.84	\$46.15	5.3%
NAYARIT	11,165	11,192	0.2%	\$39.79	\$41.14	3.4%
NUEVO LEÓN	44,762	49,537	10.7%	\$172.27	\$187.08	8.6%
OAXACA	9,604	10,426	8.6%	\$59.60	\$69.49	16.6%
PUEBLA	20,158	16,857	-16.4%	\$99.35	\$110.21	10.9%
QUERÉTARO	24,211	25,148	3.9%	\$107.99	\$109.18	1.1%
QUINTANA ROO	19,591	16,860	-13.9%	\$126.82	\$109.79	-13.4%
SAN LUIS POTOSÍ	35,225	35,023	-0.6%	\$165.08	\$168.67	2.2%
SINALOA	58,066	57,330	-1.3%	\$165.53	\$169.14	2.2%
SONORA	81,354	71,625	-12.0%	\$313.54	\$332.08	5.9%
TABASCO	14,790	12,643	-14.5%	\$117.43	\$124.69	6.2%
TAMAULIPAS	37,495	39,536	5.4%	\$174.71	\$189.92	8.7%
TLAXCALA	5,731	5,491	-4.2%	\$24.79	\$25.23	1.8%
VERACRUZ	25,805	26,071	1.0%	\$108.32	\$118.53	9.4%
YUCATÁN	27,442	25,022	-8.8%	\$119.10	\$116.05	-2.6%
ZACATECAS	7,539	10,567	40.2%	\$31.75	\$42.46	33.7%
TOTAL NACIONAL	917,757	895,242	-2.5%	\$4,533.72	\$4,704.32	3.8%

Las cifras pueden no coincidir por efectos de redondeo

Fuente: Coordinación de Gestión y Planeación Institucional

Se incluyen 812 créditos GRP_SAP en la Entidad Federativa del Distrito Federal (Oficinas Centrales) por un monto de \$60.6 millones de pi

11.3. Centros de Trabajo Registrados

ENERO-JUNIO 2013 Vs. 2014

ENTIDAD FEDERATIVA	CENTROS DE TRABAJO REGISTRADOS		Variación Porcentual
	2013	2014	
AGUASCALIENTES	932	2,806	201.1%
BAJA CALIFORNIA	2,491	10,624	326.5%
BAJA CALIFORNIA SUR	687	3,444	401.3%
CAMPECHE	507	2,560	404.9%
CHIAPAS	1,083	3,736	245.0%
CHIHUAHUA	1,218	9,428	674.1%
COAHUILA	2,401	8,777	265.6%
COLIMA	578	2,238	287.2%
DISTRITO FEDERAL	16,117	30,198	87.4%
DURANGO	551	2,813	410.5%
EDO. DE MÉXICO	4,522	14,841	228.2%
GUANAJUATO	2,178	9,079	316.9%
GUERRERO	474	2,565	441.1%
HIDALGO	685	4,302	528.0%
JALISCO	3,686	21,090	472.2%
MICHOACÁN	1,171	8,379	615.5%
MORELOS	830	3,812	359.3%
NAYARIT	520	2,482	377.3%
NUEVO LEÓN	3,439	14,522	322.3%
OAXACA	720	3,489	384.6%
PUEBLA	1,591	8,770	451.2%
QUERÉTARO	1,224	3,992	226.1%
QUINTANA ROO	1,417	4,487	216.7%
SAN LUIS POTOSÍ	1,784	5,122	187.1%
SINALOA	2,326	10,129	335.5%
SONORA	1,886	9,409	398.9%
TABASCO	1,034	3,384	227.3%
TAMAULIPAS	1,327	7,242	445.7%
TLAXCALA	357	1,418	297.2%
VERACRUZ	1,933	11,728	506.7%
YUCATÁN	2,360	8,449	258.0%
ZACATECAS	633	4,332	584.4%
TOTAL NACIONAL	62,662	239,647	282.4%

Fuente: Subdirección General de Planeación Estratégica