

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
ESPECÍFICO
DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL**

HOJA DE AUTORIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN
DE GESTIÓN COMERCIAL DEL INSTITUTO FONACOT

ELABORÓ Y REVISÓ

Lic. Rocío León Ocampo
Subdirector de Administración y Servicios al Personal

DICTAMINÓ

C.P. Leopoldo Rubio Fernández
Director de Recursos Humanos

AUTORIZÓ

Lic. Francisco Javier Villafuerte Haro
Subdirector General de Administración

FECHA DE ACTUALIZACIÓN 24/julio/15

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA 24/julio/15

VERSIÓN MO25.00

ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. PROPÓSITO DEL MANUAL.....	6
III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	7
IV. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO	9
V. ATRIBUCIONES	17
VI. MISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	18
VII. VISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT	18
VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA	19
IX. ORGANIGRAMA.....	20
X. OBJETIVO Y FUNCIONES.....	21
1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	21
1.1 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.....	23
1.2. SUBDIRECCIÓN DE RELACIÓN CON EL CLIENTE.....	24
XI. IDENTIFICACIÓN	26
XII. GLOSARIO	29
XIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....	31

I. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y en cumplimiento a los artículos 5 Fracción X y 20 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se elabora el Manual de Organización Específico de la Dirección de Gestión Comercial, con base en los objetivos definidos por las áreas que integran la estructura, así como con las funciones que cada una de éstas realiza para dar cumplimiento con las atribuciones conferidas en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y su Reglamento; la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, su Reglamento y el propio Estatuto Orgánico vigente, buscando con ello armonizar estos elementos con la estructura orgánica vigente autorizada y registrada, en su calidad de organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, procurando en todo momento la congruencia de los objetivos Institucionales con las estrategias y/o metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

La eficiencia institucional, así como la adecuada gestión del Control Interno Institucional, ameritan ordenar y coordinar todos los recursos que integran al Instituto FONACOT, y para lograrlo se requiere tener claridad respecto de las funciones a desarrollar por cada una de sus áreas. En ese contexto, los Manuales de Organización Específicos del Instituto FONACOT tienen como propósito ser herramientas administrativas que contengan información ordenada sobre la organización y funcionamiento de cada una de las unidades administrativas que conforman a la institución, precisando el objetivo y las funciones asignadas a las mismas y estableciendo su ámbito de operación, lo que permite delimitar su responsabilidad y evitar duplicidad de funciones.

Asimismo, los Manuales de Organización Específicos permiten identificar las relaciones de coordinación interna, las relaciones formales y funcionales de comunicación y autoridad y los criterios que subyacen a la división del trabajo de cada una de las unidades administrativas.

Los Manuales de Organización Específicos son los documentos en los que se da a conocer información sobre los antecedentes del Instituto FONACOT, la Misión y la Visión de la Institución, sus valores, el Marco Jurídico-Administrativo que regula su actuar; delimitan el ámbito de responsabilidad y competencia de las unidades administrativas del organismo; refieren las Atribuciones que confiere el Estatuto Orgánico del Instituto a sus titulares, así como el objetivo y las funciones que contribuyen a la realización de las mismas; presentan los Organigramas de cada una de las unidades administrativas y permiten apreciar la estructura de organización, los niveles jerárquicos y las relaciones de autoridad. Todo ello, con el objeto de disponer de un instrumento de trabajo que contribuya al cabal cumplimiento de la misión y propósito estratégico del Instituto FONACOT.

En este sentido, el Manual de Organización Específico que se presenta servirá como fuente de información y consulta a toda persona interesada en su contenido, constituyéndose en una

herramienta de transparencia. Servirá además para facilitar a todo servidor público del Instituto la identificación de las tareas encomendadas a cada uno de los puestos de la estructura del área y de esa manera apoyar el desempeño de sus funciones y, con su esfuerzo, contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por último, es importante señalar que los Manuales de Organización Específicos son documentos susceptibles de permanente actualización por la evolución y adecuación de la estructura orgánica del Instituto FONACOT, por lo que la unidad administrativa responsable deberá realizar revisiones periódicas procurando mantenerlo actualizado.

El presente Manual de Organización Específico de la Dirección de Gestión Comercial del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fue aprobado por el Comité de Mejora Regulatoria Interna, mediante Acuerdo COM-15-210714, de fecha 21 de julio del 2014, en su Tercera Sesión Extraordinaria 2014.

II. PROPÓSITO DEL MANUAL

La elaboración del presente Manual de Organización Específico de la Dirección de Gestión Comercial del Instituto FONACOT es el resultado de un proceso de revisión funcional que derivó a su vez en la actualización del Manual General de Organización y en la integración de una nueva estructura organizacional, aprobada en la Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo, con fecha 27 de febrero de 2014.

El presente Manual busca contribuir a que el ejercicio de las funciones conferidas a la Dirección de Gestión Comercial se realicen de manera ágil, eficiente y transparente, mediante la delimitación de responsabilidades, su competencia y relaciones de coordinación entre los puestos que integran el área. De manera adicional a lo ya mencionado, este documento facilitará la inducción del personal de nuevo ingreso a la Institución y al puesto, y permite contar con un documento de acceso público que contribuya al acercamiento de la ciudadanía al quehacer institucional, dando a conocer las tareas que realiza cada una de las áreas que conforman la Dirección de Gestión Comercial.

III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El 2 de mayo de 1974, se creó por decreto presidencial el contrato fiduciario que dio principio a las labores del Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, ello como respuesta del Gobierno Federal a las demandas de los trabajadores a través del Congreso del Trabajo, en el sentido de apoyar a la clase trabajadora con financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.

Esta institución inició desde entonces su importante labor de otorgar créditos para adquisición de bienes y servicios que contribuyan a elevar el nivel de vida de los trabajadores, incrementando su bienestar y el de sus familias.

El 24 de abril del 2006 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se crea la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

De conformidad con el Artículo 1 de dicha Ley, el Instituto FONACOT es un organismo público descentralizado de interés social sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal.

El 30 de noviembre del 2006 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Reglamento de la Ley del Instituto FONACOT, mismo que entró en vigor el 1º de diciembre del mismo año teniendo por objeto reglamentar la operación, organización, funcionamiento y control del Instituto.

En atención al artículo quinto transitorio de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, el 16 de Julio del 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la actualización del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores mismo que entró en vigor al día siguiente de su publicación y tuvo por objeto establecer las bases de la organización administrativa, funciones, facultades, atribuciones y obligaciones del Instituto FONACOT, de sus órganos colegiados y de sus servidores públicos.

Posteriormente, con fecha 27 de abril del 2012 se aprobó en la vigésima sexta sesión ordinaria del Consejo Directivo tanto la actualización del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio del mismo año, como el Manual General de Organización, vigente a partir del 30 de Abril de 2012.

Con fecha 30 de noviembre de 2012, se publicó en el DOF la reforma a la **Ley Federal del Trabajo**, destacando las modificaciones realizadas al Artículo 132, Fracción XXVI Bis ***“Afiliar el centro de trabajo al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, a efecto de que los trabajadores puedan ser sujetos del crédito que proporciona dicha entidad. La afiliación será gratuita para el patrón”***.

Del 2001 al 2004 el Instituto dentro de su estructura orgánica contaba con la Dirección de Operación, la cual tenía en su tramo de control a la Gerencia de Operación, Crédito y

Cobranza. En la reestructura del 2004 para fortalecer al área comercial y por la importancia de las funciones y su operación se crea la Dirección de Supervisión, y quedan bajo su tramo de mando las Direcciones Estatales. En el 2007 se crea la Dirección General Adjunta de Operación y Planeación y la Subdirección General de Operación, a la cual se le asignan a su cargo seis Direcciones Comerciales Regionales, asimismo se incorpora la Subdirección General de Planeación a su tramo de control de la Dirección General Adjunta de Operación y Planeación.

Por otra parte en la línea de mando de la Dirección de Promoción Comercial se crean los puestos de Experto Funcionario de Centros de Trabajo Zona Norte y Experto Funcionario de Distribuidores Comerciales Zona Norte. Cabe señalar que ya existían los puestos para la Zona Sur. También en 2007 se crea el Experto Funcionario en Normatividad. En el 2010 una de las Direcciones Estatales cambia de denominación a Dirección de Supervisión de Operaciones.

El Manual General de Organización aprobado por el Consejo Directivo del Instituto FONACOT el 27 de abril de 2012 contempla las funciones y responsabilidades de la Subdirección General de Operación reportando al Director General Adjunto de Operación y Planeación, así como las funciones y responsabilidades de sus áreas a cargo.

En el marco del proceso de revisión y adecuación funcional que llevó a cabo el Instituto FONACOT a partir de 2013, y en alineación al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, se identificó la necesidad de generar un modelo de organización que respondiera a la operación de las unidades administrativas de la institución. Esta nueva estructura organizacional fue aprobada en la Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Instituto FONACOT, con fecha 27 de febrero de 2014. Por ende, a partir de la nueva estructura organizacional, se realizó la actualización correspondiente al Manual General de Organización del Instituto FONACOT.

En particular para definir las actividades de la Dirección General Adjunta de Operación y Planeación se cambia su denominación a Dirección General Adjunta Comercial. Las funciones relacionadas a la supervisión de la operación se asignan a la Subdirección General Comercial, antes Subdirección General de Operación, quedando bajo su tramo de control la Dirección de Gestión Comercial, antes Operaciones, con una Subdirección de Administración Comercial y una Subdirección de Relación con el Cliente; y una segunda Dirección de Supervisión de Operaciones con tres Subdirecciones: Supervisión Operativa, Optimización de Procesos de Operación y Administración Operativa.

Finalmente se consideró el cambio de denominación de los puestos de Líder Funcional por Subdirector y Experto Funcionario por Jefe de Departamento.

El presente Manual de Organización Específico se elaboró con la finalidad de alinear las funciones de los diferentes puestos que integran la Subdirección General Comercial respecto de las establecidas en el Manual General de Organización, para la Dirección de Gestión Comercial.

IV. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

LEYES FEDERALES

- Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 1 de abril de 1970 y sus reformas.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 1972 y sus reformas.
- Ley General de Deuda Pública; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1976 y sus reformas.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978 y sus reformas.
- Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 5 de enero del 1983 y sus reformas.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986 y sus reformas.
- Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1986 y su reforma.
- Ley de Instituciones de Crédito, publicada en el D.O.F. el 18 de julio del 1990 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización; publicada en el D.O.F. el 1 de julio de 1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 4 de agosto de 1994 y sus reformas.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995 y sus reformas.
- Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas
- Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996 y sus reformas.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 18 de enero de 1999 y sus reformas.

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos; publicada en el D.O.F. el 13 de marzo del 2002 y sus reformas.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 11 de junio del 2002 y sus reformas.
- Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2004 y sus reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo del 2006 y sus reformas.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril del 2006, y su reforma.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2007 y sus reformas.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008 y sus reformas.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; publicada en el D.O.F. el 29 de mayo del 2009 y sus reformas.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; publicada en el D.O.F. el 5 de julio del 2010.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicada en el D.O.F. el 30 de mayo del 2011.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero del 2012.
- Ley Federal de Archivos; publicada en el D.O.F. el 23 de enero del 2012.
- Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 6 de junio del 2012.
- Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas; publicada en el D.O.F. el 11 de junio del 2012.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal vigente.

LEYES ORGÁNICAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1976 y sus reformas.

CÓDIGOS

- Código de Comercio; publicado en el D.O.F. del 7 de octubre al 13 de diciembre de 1889 y sus reformas.
- Código Civil Federal; publicado en el D.O.F. el 26 de mayo de 1928 y sus reformas.
- Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931 y sus reformas.
- Código Federal de Procedimientos Penales; publicado en el D.O.F. el 30 de agosto de 1934 y sus reformas.
- Código Federal de Procedimientos Civiles; publicado en el D.O.F. el 24 de febrero de 1943 y sus reformas.
- Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Código Fiscal del Distrito Federal; publicado en la G.O.D.F. el 29 de diciembre de 2009, en vigor a partir del 1 de enero de 2010, y sus reformas.
- Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el D.O.F. el 5 de marzo de 2014.

REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; publicado en el D.O.F. el 14 de enero de 1999 y sus reformas.
- Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 4 de octubre de 1999 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; publicado en el D.O.F. el 11 de junio del 2003.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicado en el D.O.F. el 17 de octubre del 2003 y sus reformas.

- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio del 2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en D.O.F. el 30 de noviembre del 2006.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 4 de diciembre del 2006.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.
- Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; publicado en el D.O.F. el 21 de diciembre del 2011.
- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre del 2012.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 2 de abril del 2014.

DECRETOS

- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión; publicado en el D.O.F. el 14 de septiembre del 2005.
- 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; publicado en el D.O.F. el 10 de diciembre del 2012.
- Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente.

ACUERDOS

- Acuerdo por el que se establecen las normas que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para la realización de proyectos de inversión; publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1993 y sus reformas.
- Acuerdo para la adopción y uso por la Administración Pública Federal de la Clave Única de Registro de Población, publicado en el D.O.F. el 23 de octubre de 1996.

- Acuerdo que establece lineamientos para la contratación de los servicios de telefonía de larga distancia por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 7 de mayo de 1997.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones que deberán observar las dependencias y los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, para la recepción de promociones que formulen los particulares en los procedimientos administrativos a través de medios de comunicación electrónica, así como para las notificaciones, citatorios, emplazamientos, requerimientos, solicitudes de informes o documentos y las resoluciones administrativas definitivas que se emitan por esa misma vía; publicado en el D.O.F. el 17 de enero del 2002.
- Acuerdo por el que se crea con carácter permanente la Comisión Intersecretarial de Gasto Público, Financiamiento y Desincorporación, publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre del 2008.
- Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección; publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2010.
- 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; publicado en el D.O.F. el 12 de julio del 2010 y sus reformas.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera; publicado en el D.O.F. el 12 de julio del 2010 y sus reformas.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia; publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2010 y sus reformas.
- Acuerdo por el que se emite las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos. publicado en el D.O.F. el 12 de julio del 2010 y sus reformas.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicación; publicado en el D.O.F. el 13 de julio del 2010 y sus reformas.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros; publicado en el D.O.F. el 15 de julio del 2010 y sus reformas.

- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales; publicado en el D.O.F. el 16 de julio del 2010 y sus reformas.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 9 de agosto del 2010 y sus reformas.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 9 de agosto del 2010 y sus reformas.
- Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 28 de diciembre de 2010 y sus actualizaciones.
- Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, vigente.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal vigente.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la orientación, planeación, autorización, coordinación, supervisión y evaluación de las estrategias, los programas y las campañas de comunicación social de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal vigente.
- Calendarios de presupuesto autorizados a las dependencias y entidades de control presupuestario directo para el ejercicio fiscal, vigentes.
- Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal sujetas a la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y su Reglamento, vigente.

ESTATUTOS

- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, vigente.

NORMAS

- Norma que regula la incorporación de la Clave Única del Registro de Población en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, vigente a partir del 1 de junio de 1999.
- Normas Generales para el registro, afectación, disposición final y baja de bienes muebles de la Administración Pública Federal Centralizada, publicadas en el D.O.F. el 30 de diciembre del 2004.

- Normas que regulan los viáticos y pasajes para las comisiones en el desempeño de funciones en la Administración Pública Federal, vigentes.

PLANES

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; publicado en D.O.F. el 20 de Mayo del 2013.
- Plan Estratégico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores 2013-2018; presentado el 22 de agosto de 2013.

PROGRAMAS

- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018; publicado en el D.O.F. el 30 de agosto del 2013.
- Programa Sectorial del Trabajo y Previsión Social 2013-2018; publicado en el D.O.F. el 13 de diciembre de 2013.

LINEAMIENTOS

- Lineamientos Generales para la organización y conservación de los archivos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado el 20 de febrero del 2004.
- Lineamientos del Sistema Integral de Información de los Ingresos y Gasto Público; publicados en el D.O.F. el 24 de diciembre del 2008.

POLÍTICAS INTERNAS

- Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios, vigentes.
- Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Obras Públicas y Servicios relacionados con las Mismas, vigente.
- Código de Conducta, vigente.
- Estructura Orgánica autorizada por Consejo Directivo.
- Estructura Orgánica del Instituto FONACOT Portal de Obligaciones de Transparencia del IFAI, pagina web www.fonacot.gob.mx

OFICIOS CIRCULARES

- Oficio mediante el cual se comunican los lineamientos que regirán la coordinación con el H. Congreso de la Unión en lo relativo a la agenda legislativa, presentación de iniciativas del Ejecutivo Federal, atención a solicitudes de comparecencias, entrevistas y reuniones de trabajo con servidores públicos de la Administración Pública Federal y demás peticiones que formulen los órganos legislativos federales; publicado en el D.O.F. el 24 de mayo del 2001.
- Oficio Circular por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, publicado en el D.O.F. el 31 de julio de 2002.

DOCUMENTOS NORMATIVOS ADMINISTRATIVOS.

MANUALES

- Manual Financiero, Clave MA20.05, Octubre 2013.
- Manual de Crédito, vigente.
- Manual General de Organización del Instituto FONACOT, vigente.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Instituto FONACOT, vigente.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles del Instituto FONACOT, vigente.
- Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Obras Públicas, vigente.

V. ATRIBUCIONES

ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FONACOT

ARTÍCULO 27.- EL SUBDIRECTOR GENERAL COMERCIAL, tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

- I. Establecer las estrategias para la operación de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, incluyendo los programas de promoción y afiliación de trabajadores y Centros de Trabajo, que permitan difundir la oferta de productos y servicios del Instituto, a fin de incrementar la colocación de créditos en el ámbito nacional y generar confianza pública respecto del quehacer institucional, de conformidad con el marco legal vigente en la materia;
- II. Promover y negociar, con los grandes corporativos, dependencias y entidades, los productos y servicios que el Instituto ofrece, a fin de desarrollar en su caso convenios o contratos con los sectores público y privado, que promuevan el cumplimiento de los objetivos del Instituto;
- III. Establecer y proponer convenios y/o contratos con entidades públicas y privadas, para procurar incrementar la afiliación de Centros de Trabajo, con el propósito de ampliar la cobertura de servicio y crédito del Instituto;
- IV. Dirigir la implementación de las estrategias que permitan evaluar la productividad y eficiencia de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, a fin de determinar en su caso, la reubicación o apertura de las mismas, para contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos;
- V. Diseñar estrategias que permitan mejorar y optimizar los procesos operativos que llevan a cabo las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, con la finalidad de identificar las acciones a instrumentar;
- VI. Establecer las normas y lineamientos para llevar a cabo la supervisión de los procesos de operación en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza;
- VII. Coordinar y dirigir la integración de la información estadística, sondeos y análisis de opinión respecto del impacto en el mercado de los nuevos productos o servicios que oferte el Instituto FONACOT;
- VIII. Suscribir convenios y contratos derivados de la actividad sustantiva de sus funciones;
- IX. Dirigir el desarrollo del personal del área, de conformidad con las estrategias y políticas del Instituto, para garantizar la consecución de los resultados y la continuidad de las operaciones del área a corto, mediano y largo plazo, y
- X. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

VI. MISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT

Apoyar a los trabajadores de centros de trabajo afiliados, al garantizar el acceso a créditos, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia, soportado en la sustentabilidad financiera del Instituto FONACOT

VII. VISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT

Ser la entidad financiera líder de los trabajadores mexicanos, con una estructura sólida, eficiente y competitiva, que presta servicios de excelencia para el otorgamiento de créditos.

VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

- 1 SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL
 - 1.1 DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL
 - 1.1.1 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
 - 1.1.2 SUBDIRECCIÓN DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

IX. ORGANIGRAMA



X. OBJETIVO Y FUNCIONES

1. DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL

OBJETIVO GENERAL

Dirigir en conjunto con el Subdirector General Comercial la integración y ejecución del Programa de Trabajo Anual de Operación y acciones a realizar en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza para el cumplimiento de las metas.

FUNCIONES

1. Dirigir la implementación de las estrategias y nuevos proyectos que permitan que las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza cumplan con las metas de colocación de crédito del Instituto.
2. Determinar las estrategias que permitan a las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, identificar las necesidades para la generación de nuevos productos y servicios en coordinación con la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos.
3. Dar seguimiento y evaluar los resultados de los convenios comerciales que lleven a cabo las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza que se suscriban por parte del Instituto FONACOT.
4. Coordinar que las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza lleven a cabo las acciones y estrategias definidas para la identificación, promoción y atención de clientes potenciales, definidas por la Dirección de Inteligencia Comercial.
5. Coordinar la logística y planeación de las Reuniones Regionales y Nacionales de evaluación con las diferentes Direcciones Comerciales.
6. Dar seguimiento y establecer las acciones en coordinación con las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, que permitan el cumplimiento del Plan de Afiliación de Centros de Trabajo proporcionado por la Subdirección General de Desarrollo de Negocios y Productos e Investigación de Mercados.
7. Analizar la información estadística de la operación de las Direcciones Comerciales, generada por la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados, para proponer estrategias y toma de decisiones de las instancias directivas del Instituto con acciones para el cumplimiento de las metas de colocación.
8. Proponer a la Subdirección General Comercial la distribución de la meta de colocación de crédito establecida por el Instituto a nivel de Región y Dirección para asegurar su cumplimiento.

9. Verificar el grado de avance o retroceso en el Plan de Trabajo de las Direcciones Comerciales y con base en este, elaborar estrategias que ayuden al cumplimiento de las metas de penetración, colocación y afiliación de Centros de Trabajo.
10. Dar seguimiento a la operación de los diferentes canales externos e internos de colocación de crédito y evaluar los resultados para proponer e implementar acciones de mejora.
11. Dirigir y asegurar el funcionamiento del área de atención remota a clientes a nivel nacional, así como dirigir la promoción y Telemarketing por ésta vía.
12. Analizar e Interpretar los reportes de los resultados de indicadores de la operación de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza con el propósito de identificar mejoras en los productos del Instituto.
13. Dirigir el desarrollo del personal del área, de conformidad con las estrategias y políticas del Instituto, para garantizar la consecución de los resultados y la continuidad de las operaciones del área a corto, mediano y largo plazo, y
14. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

1.1 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

OBJETIVO GENERAL

Elaborar el Programa de Trabajo Anual de Operación y las acciones a realizar en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.

FUNCIONES

1. Participar en la implementación y detección de proyectos dirigidos a fortalecer e incrementar la colocación de crédito de acuerdo a las metas establecidas.
2. Administrar y supervisar el desempeño y productividad de las Direcciones Comerciales Regionales. Estatales y de Plaza, mediante el seguimiento a indicadores que permitan implementar acciones que conlleven al logro de la meta establecida.
3. Informar y supervisar la implementación de las acciones de capacitación dirigidas al personal, relativa a las modificaciones relacionadas con la operación para alinearla a lo establecido a la norma.
4. Realizar las evaluaciones periódicas del cumplimiento de meta mediante la implementación de parámetros de evaluación que permitan medir el desempeño y productividad de las Regionales. Estatales y de Plaza
5. Realizar el análisis y evaluación que permitan generar los indicadores que sirvan de base para el seguimiento del cumplimiento de los planes y programas de trabajo de las Regionales. Estatales y de Plaza, así como los objetivos estratégicos del Instituto.
6. Proponer y aplicar las acciones que contribuyan a incrementar el nivel de colocación y de crédito de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.
7. Implementar los mecanismos que permitan medir el grado de avance o retroceso en el Plan de Trabajo de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.
8. Implementar y dar seguimiento a las estrategias de afiliación de Centros de Trabajo a nivel nacional y autorizar las afiliaciones especiales a fin de que los trabajadores formales sean sujetos al crédito FONACOT.
9. Facilitar el cumplimiento de la normatividad en materia de afiliación de Centros de Trabajo, así como la difusión de cambios, modificaciones y actualizaciones a las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.
10. Dirigir el desarrollo del personal del área, de conformidad con las estrategias y políticas del Instituto, para garantizar la consecución de los resultados y la continuidad de las operaciones del área a corto, mediano y largo plazo, y
11. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

1.2. SUBDIRECCIÓN DE RELACIÓN CON EL CLIENTE

OBJETIVO GENERAL

Identificar y proponer las estrategias que permitan a las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza identificar las necesidades para la generación de nuevos productos y servicios.

FUNCIONES

1. Identificar y proponer los estudios de mercado a la Dirección de Investigación de Mercado necesarios para identificar nuevos canales de consumo y estrategias comerciales dirigidas a cada segmento de clientes para la generación de nuevos productos.
2. Generar estrategias y campañas de post-venta para la detección de áreas de oportunidad y coadyuvar a incrementar los niveles de satisfacción propiciando la fidelidad de los trabajadores con el Instituto.
3. Identificar y proponer a la Dirección de Investigación de Mercados los estudios que permitan conocer el desempeño y comportamiento de los principales competidores, con la finalidad de diseñar y proponer mejoras en los productos del Instituto.
4. Analizar la información del comportamiento del portafolio de trabajadores, a fin de detectar las necesidades de los clientes y coadyuvar al cumplimiento de las metas de colocación.
5. Desarrollar relaciones comerciales que puedan brindar un valor agregado al Instituto con el fin de cubrir las necesidades y atacar oportunidades detectadas de nuestros clientes.
6. Crear, consolidar y promover una cultura de servicio al cliente a través de supervisar aspectos relacionados con la atención e imagen corporativa para generar un mejor impacto en la colocación.
7. Medir la efectividad e impacto de las campañas de promoción de crédito y recuperación de cartera con la finalidad de asegurar que se cumpla con los objetivos propuestos.
8. Realizar los análisis de información a partir de los datos obtenidos de las diferentes herramientas tecnológicas de apoyo tales como Call Center, Redes Sociales, Mail, Chat y cualquier otro; en conjunto con la Dirección Comercial y las áreas involucradas, a fin de mejorar los niveles de Atención a Clientes del Instituto.
9. Realizar la logística y planeación de las Reuniones Regionales y Nacionales de evaluación con las diferentes Regionales. Estatales y de Plaza.
10. Administrar la operación del Centro de Atención Remota a Clientes a nivel nacional, evaluando el servicio para detectar mejoras que permitan que la relación entre el Instituto FONACOT y sus Centros de Trabajo afiliados y clientes se desarrolle de manera eficiente y productiva.

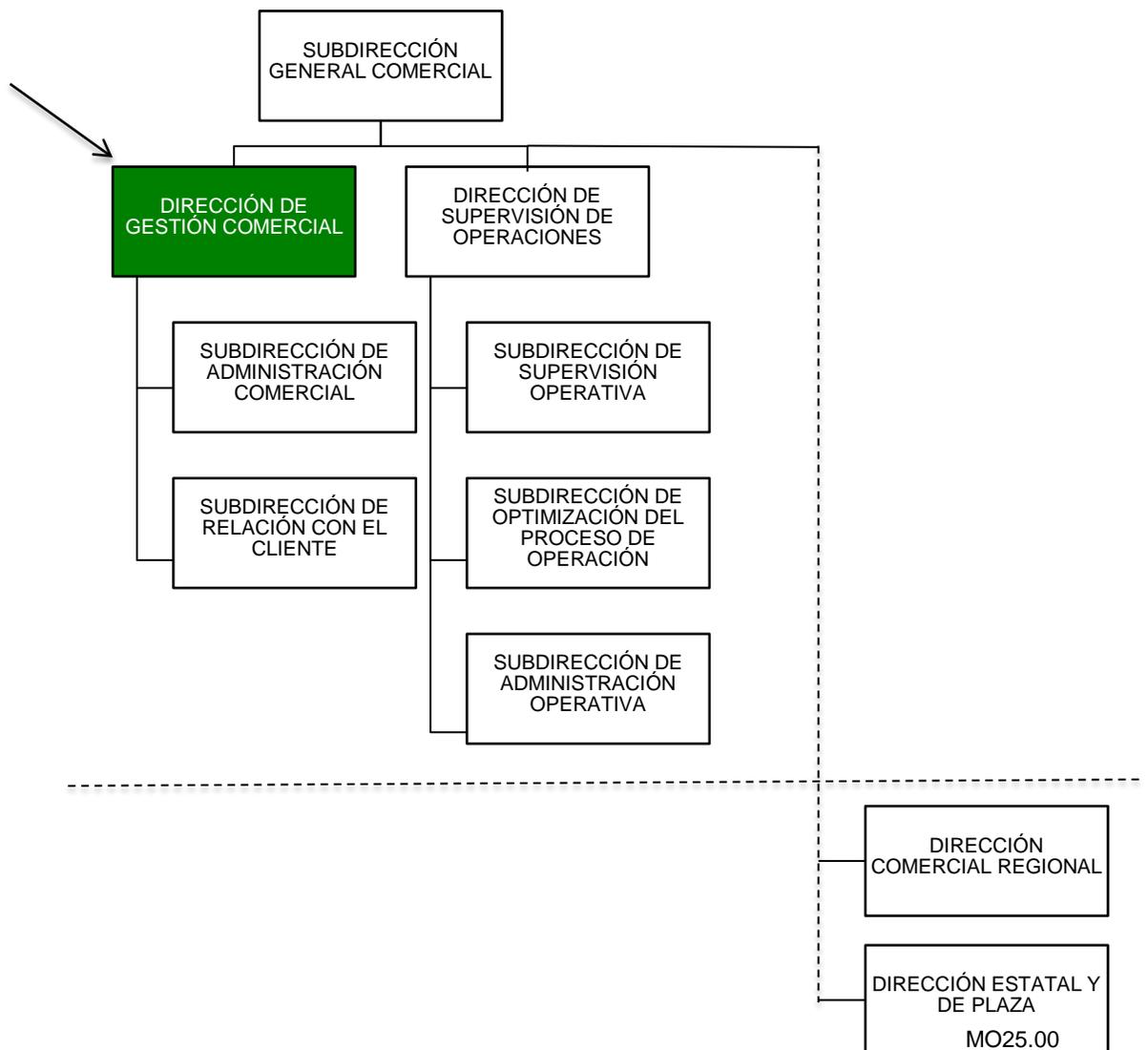
11. Administrar el contrato de terceros especializados que permita operar el centro de atención telefónica del Instituto evaluando sus niveles de operación y eficiencia así como implementar las medidas que garanticen la correcta prestación del servicio.
12. Identificar áreas de oportunidad a implementar a partir de la información que se reciba a través del centro de atención Telefónica y canalizarlo a las áreas competentes del Instituto.
13. Dirigir el desarrollo del personal del área, de conformidad con las estrategias y políticas del Instituto, para garantizar la consecución de los resultados y la continuidad de las operaciones del área a corto, mediano y largo plazo, y
14. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

XI. IDENTIFICACIÓN

Puesto inmediato superior al que reporta: Subdirección General Comercial

Puestos subordinados: Subdirección de Administración Comercial
Subdirección de Relación con el Cliente

Ubicación dentro de la Estructura



Relaciones de comunicación y coordinación

Internas

Con:	Subdirección General de Finanzas	Para:	Trámite de pagos a Despachos Externos. Elaboración de corridas Financieras y determinación de las Premisas de Elaboración de presupuesto para la validación de las Reservas. Proporcionar información y soporte.
	Direcciones Comerciales Regional, Estatal y de Plaza		Solicitar y proporcionar información y soporte. Atención de peticiones y asesoría en normatividad, identificación de pagos y movimientos de correcciones, atención mesa de servicio.
	Órgano Interno de Control		Dar atención y seguimiento a las observaciones de auditoría o requerimientos informativos.
	Dirección de Tecnologías de la Información		Solicitud de Desarrollo de Módulos y correcciones a programas. Ayuda técnica con el Archivo Institucional. Solicitud de Desarrollo de Módulos y correcciones a programas para el Control de la Cartera Vencida. Modificaciones y actualizaciones de nuevos proyectos en el sistema de crédito y portal.
	Dirección de Mercadotecnia		Diseño de publicidad referente a los nuevos productos del proceso de cobranza.
	Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos		Proporcionar información de nuevos productos
	Todas las áreas del Instituto		Atención a las solicitudes relacionadas con el proceso de cobranza

Dirección de Recursos Materiales y
Servicios Generales

Cubrir las necesidades de mobiliario,
infraestructura y obra pública en las
Oficinas Regionales, Estatales y
Plaza.

Externas

Con: Centros de Trabajo

Para: Mantener la relación para la
administración de contratos de
servicio.

Dar seguimiento a los pagos de
cédulas emitidas.

Proveedores de servicios de
Cobranza

Supervisión de contratación, control
de pagos e información de
recuperación de cartera.

XII. GLOSARIO

Actividad: Conjunto de operaciones afines y coordinadas que se necesitan realizar para ejecutar los actos administrativos.

Campaña Publicitaria: Conjunto de eventos programados para alcanzar un objetivo, campaña publicitaria es la totalidad de los mensajes que resultan de una estrategia creativa; dicho de otra manera, es la suma de todos los esfuerzos publicitarios que una empresa hace en una situación determinada de la vida de un producto.

Cédula: Documento, generalmente oficial, en el que se reconoce una deuda o una obligación de otro tipo.

Captación: Son todos los recursos que la banca obtiene a través de sus instrumentos de captación que conforman los pasivos de su sistema e incluyen recursos en moneda nacional y extranjera.

D.O.F: Diario Oficial de la Federación.

Duplicidad: Entiéndase como el hecho de que en una misma Unidad Administrativa de una organización se identifican funciones similares o idénticas.

Display: Es un elemento publicitario relativamente de pequeño tamaño que se coloca sobre el mostrador, en un escaparate o sobre anaqueles en el punto de venta.

Eficacia: Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos

Eficiencia: Uso adecuado de los medios disponibles para alcanzar un objetivo.

Estructura Orgánica: Es el agrupamiento de las Unidades Administrativas que integran a una organización, y en la que se reflejan los niveles jerárquicos funcionales de conformidad con las atribuciones conferidas a cada uno de los puestos, facilitando la identificación de tramos de responsabilidad y jerarquía de los puestos que la integran.

Facultad: Capacidad autorizada para tomar decisiones relacionadas con las funciones del puesto. En el ámbito administrativo, se entiende como la autoridad con que cuenta una persona a partir de un nombramiento, designación o comisión para realizar bajo su responsabilidad, determinados actos.

Fuentes de Información: Formatos, documentos y/o instrumentos utilizados por el equipo consultor en el desarrollo de los servicios materia del presente proyecto

Facultad: Capacidad autorizada para tomar decisiones relacionadas con las funciones del puesto. En el ámbito administrativo, se entiende como la autoridad con que cuenta una persona a partir de un nombramiento, designación o comisión para realizar bajo su responsabilidad, determinados actos.

Función: Conjunto de actividades afines y coordinadas de una Unidad Administrativa, necesarias para alcanzar los objetivos de un organismo, de cuyo ejercicio por lo general, es responsable un órgano o Unidad Administrativa.

Herramientas: De conformidad con la metodología del PMI se integra por los formatos, documentos y/o instrumentos generados por el equipo responsable de los servicios para la integración de cada uno de los entregables.

Indicadores: Los indicadores son estadísticas, serie estadística o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar donde estamos y hacia donde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto.

Incidencia: Se considera una incidencia a toda interrupción, o reducción de la calidad, no planificada del servicio. Determinado acontecimiento que interfiere en el adecuado desarrollo del servicio.

Proceso de cobranza: Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta.

Puesto: A la unidad impersonal de trabajo que describe tareas, implica deberes específicos, delimita jerarquías y autoridad.

Punto de Venta: Lugar en el que efectuamos una transacción comercial.

Responsabilidad: Asignación de una tarea a una persona o Unidad Administrativa que debe realizar.

Riesgo: La palabra riesgo proviene del latín "risicare" que significa "atreverse". En finanzas, el concepto de riesgo está relacionado con la posibilidad de que ocurra un evento que se traduzca en pérdidas para los participantes en los mercados financieros, como pueden ser inversionistas, deudores o entidades financieras. El riesgo es producto de la incertidumbre que existe sobre el valor de los activos financieros, ante movimientos adversos de los factores que determinan su precio; a mayor incertidumbre mayor riesgo.

Unidad Administrativa: Órgano perteneciente o reflejado en una estructura, que tiene asignadas funciones específicas y responsabilidades.

XIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Corresponde a cada una de las unidades administrativas del Instituto FONACOT mantener permanentemente actualizado su Manual de Organización Específico, particularmente en los casos siguientes:

- Cambio de denominación de las unidades-puesto que integran la estructura.
- Distinta distribución de funciones entre las áreas que integran la oficina o la unidad administrativa de que se trate.
- Modificación del Estatuto Orgánico de disposiciones jurídicas o administrativas que afecten la organización del Instituto FONACOT.
- Reducción, creación o adición de unidades-puesto dentro de la organización.

De presentarse alguno de los supuestos mencionados, las unidades administrativas deberán tramitar ante la Dirección de Recursos Humanos la actualización de su Manual de Organización Específico dentro de los 60 días siguientes a partir de que se formalice o autorice el movimiento de estructura de que se trate. Todos los manuales deberán ser revisados anualmente a fin de mantenerlos debidamente actualizados.

Una vez recibida la solicitud, la Dirección de Recursos Humanos procederá a analizar el Manual de Organización Específico correspondiente en coordinación con la Dirección de lo Consultivo y Normativo, y en su caso procederá a emitir, en un plazo máximo de 15 días hábiles, la cédula de observaciones a fin de que se atiendan dentro de los cinco días hábiles siguientes. Subsanas las mismas, se procederá a presentar el manual al Comité de Mejora Regulatoria Institucional para su dictaminación. Las observaciones y la atención de las mismas podrán ser remitidas vía correo electrónico institucional.

Una vez dictaminado el Manual de Organización Específico de que se trate, la Dirección de Recursos Humanos procederá a recabar las firmas del Titular del Instituto, de los titulares de la unidad administrativa correspondiente, así como del Subdirector General de Administración.

Validado por la Dirección de Gestión Comercial