

MANUAL DE CALIDAD

Elaboró

Lic. Roberto Fernández Zavala
Subdirector de Calidad y Mejora Regulatoria

Revisó




Mtro. Oscar Alejandro Antelis Guevara
Director de Planeación y Evaluación

Autorización




La actualización del presente Manual cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna de fecha 13 de febrero de 2018. Asimismo, fue aprobado por H. Consejo Directivo en su 59ª Sesión Ordinaria del 23 de febrero de 2018. La entrada en vigencia del documento es a partir de su publicación en la Normateca del Instituto FONACOT.

Índice

Antecedentes.....	4
1. Objeto y campo de aplicación del Manual de Calidad	4
1.1 Generalidades	4
1.2 Aplicación	5
1.3 Aplicabilidad	5
2. Referencias normativas.....	5
3. Términos y definiciones.....	6
4. Contexto del Instituto FONACOT	8
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	8
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	11
4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	12
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	12
5. Liderazgo.....	13
5.1 Liderazgo y Compromiso.....	13
5.2 Política de la Calidad.....	13
5.3 Roles, Responsabilidad y Autoridad del Instituto FONACOT	13
6. Planificación	15
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	15
6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos.....	16
7. Gestión de los Recursos	17
7.1 Ambiente para la operación de los procesos	17
7.2 Conocimiento de la Organización	17
7.3 Competencia	17
7.4 Comunicación con el Cliente FONACOT	18
8. Realización del Producto.....	19
8.1 Diseño y Desarrollo del Crédito FONACOT	19
9. Medición, Análisis y Mejora.....	20
9.1 Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad	20
ANEXO I. Información documentada de la Normatividad Institucional.....	21
Requisitos para el control de la información documentada de la Normatividad Institucional	21
Responsabilidades para el Control de la Información documentada de la Normatividad Institucional ..	21
Procedimiento para el Control de la Información documentada de la Normatividad Institucional.....	23
ANEXO II. Control de la información documentada de los Registros.....	26
Requisitos para el Control de los Registros	26

 	<p>INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Clave: MC16</p> <hr/> <p>Vigencia: febrero, 2018</p>	
---	--	---	---

Responsabilidades para el Control de los Registros	26
Procedimiento para el alta, actualización e identificación de los formatos	28
ANEXO III. Auditoría Interna de Calidad.	30
Requisitos para las Auditorías de Calidad	30
Responsabilidades para las Auditorías de Calidad.....	30
Procedimiento para las Auditorías de Calidad	32
ANEXO IV. Control de las Salidas No Conformes	34
Responsabilidades para el Control de las Salidas No Conformes.....	34
Procedimiento para el Control de las Salidas No Conformes	35
ANEXO V. Acciones Correctivas.....	37
Requisitos para las Acciones Correctivas	37
Responsabilidades para establecer las Acciones Correctivas.....	37
Procedimiento de Acciones Correctivas.....	38
ANEXO VI. Guía para la atención de reclamaciones e impugnaciones de los Usuarios de servicios del Instituto FONACOT.*	39
Objetivo.....	39
Alcance	39
Ámbito de Aplicación	39
Definiciones	39
Responsabilidades	40
Procedimiento para la Recepción de Reclamaciones e Impugnaciones del Crédito FONACOT	41
Estándares de Servicio.....	43

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

Presentación

Antecedentes

El Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, actualmente denominado Instituto FONACOT, se creó por decreto presidencial publicado el 2 de mayo de 1974, 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.

En abril de 2006 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto de Ley que crea el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autosuficiencia presupuestal y sectorizado a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Con ello, se le otorgaron nuevas atribuciones, de las cuales resalta el poder incorporar y beneficiar también a los trabajadores del apartado B de la Ley Federal del Trabajo además de estar en condiciones de responder a los requerimientos de los trabajadores y de dar continuidad a los mecanismos de modernización del organismo.

Posteriormente, en noviembre de 2012 derivado de la Reforma a la Ley Federal del Trabajo se estableció en su artículo 132, fracción XXVI Bis y segundo transitorio, la obligación de los patrones para afiliar a sus centros de trabajo al Instituto FONACOT, a efecto de que los trabajadores puedan ser sujetos del crédito que proporciona la Institución.

Adicionalmente en diciembre de 2014 y conforme a lo dispuesto en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNVB), en su artículo 1 fracción LXI, el Instituto es definido como un organismo de fomento.




Desde su origen, el FONACOT ha brindado a los trabajadores la posibilidad de ser sujetos de crédito, con las mejores condiciones de financiamiento para la adquisición de bienes de consumo duradero y servicios, promoviendo así una mejor utilización de sus ingresos y, por consecuencia el ahorro, para su bienestar social y el de su familia.

1. Objeto y campo de aplicación del Manual de Calidad

1.1 Generalidades

El objeto del presente Manual es:

- Concentrar en un sólo documento las disposiciones del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto FONACOT, así como los procedimientos requeridos por la norma ISO 9001:2015.
- Establecer, mantener y describir los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto FONACOT.
- Establecer un marco de referencia que oriente la revisión y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad efectuada por terceros, para validar su conformidad con los requisitos y con aquellos establecidos por la norma ISO 9001:2015.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

- Contribuir con el Comité de Mejora Regulatoria (COMERI) en la emisión, revisión y mejora de la documentación que forme parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.2 Aplicación

Las disposiciones que contiene el presente Manual de Calidad son de carácter general y regulan los temas relativos a la gestión de la calidad; por lo que es de carácter obligatorio para el personal del Instituto FONACOT que interviene en el proceso de crédito para la adquisición de bienes y servicios para trabajadores del país, siendo responsables de su debida observancia.

El presente Manual se publica en la Normateca del Instituto FONACOT.

Los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza y demás áreas usuarias, comunicarán al personal a su cargo sobre las actualizaciones de éste documento.

1.3 Aplicabilidad

Quedan sin aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad, las cláusulas de la Norma ISO 9001:2015 siguientes:

- *7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, 7.1.5.1 Generalidades y 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.* Lo anterior debido a que en el Instituto FONACOT se realiza el seguimiento del otorgamiento del crédito mediante los controles del sistema CREDERE por lo cual no se requiere ningún instrumento de medición que deba calibrarse o verificarse para su propósito; ya que se lleva a cabo con base en los lineamientos determinados por la CNBV.
- *8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio; inciso f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.* Ya que en el proceso de crédito, los servicios resultantes sí pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o mediciones posteriores, por lo tanto este requisito no es aplicable.

2. Referencias normativas




Los documentos que han sido utilizados para establecer el Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto FONACOT son:

- Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos
- Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario

Para efectos de aplicación de auditorías internas de calidad se toma como base los requerimientos establecidos en el requisito 9.2 Auditoría Interna de la Norma ISO 9001:2015 y como referencia, las directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión establecidas por la Norma ISO 19011:2011.

Las Normas ISO señaladas pueden ser consultadas en la Normateca del Instituto FONACOT en la siguiente ruta:

- INTRANET / Normateca / Tipo de Documento / Norma

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

3. Términos y definiciones

Para términos y definiciones en lo relativo al Sistema de Gestión de la Calidad, consultar el punto 3 de la Norma ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario publicada en la Normateca.

Para una rápida consulta del término o definición, apoyarse en el índice alfabético de la Norma ISO 9000:2015, el cual indica la ubicación dentro del punto 3 de la misma Norma.

En referencia a términos y definiciones mencionados en el presente documento:

Acción Correctiva (AC).- Acción para eliminar la causa de una salida No Conforme y evitar que vuelva a ocurrir, se derivan de auditorías.

Archivo.- Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte que son producidos o recibidos en el ejercicio de sus atribuciones por las dependencias y entidades.

Archivo de Concentración.- Unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas de las dependencias y entidades y que permanecen en él hasta su destino final.

Archivo de Trámite.- Unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de la unidad administrativa.

Calidad Regulatoria.- Conjunto de atributos de una regulación suficiente y adecuada, que al seguir un proceso de análisis, diseño, consulta, difusión y evaluación, cumple con los objetivos para los que se creó, brinda certeza jurídica y propicia una gestión eficiente y eficaz.

COMERI.- Es el Comité de Mejora Regulatoria Interna, que constituye cada dependencia y entidad para la revisión y dictaminación de sus proyectos normativos, como parte del proceso de calidad regulatoria.

Consejo Directivo.- Órgano de Gobierno del Instituto FONACOT integrado de forma tripartita.

Destino Final.- Selección en los archivos de trámite o concentración de aquellos expedientes cuyo plazo de conservación o uso ha prescrito. Con el fin de baja o transferirlo al archivo histórico.

Disposiciones.- Cualquier precepto, instrucción, mandato, pauta, canon o medida derivada o prevista dentro de un documento normativo.




Estrategia.- Actividades planeadas para lograr un objetivo.

Instancias Regulatoras y Fiscalizadoras.- Entidades o dependencias que efectúan revisiones o auditorías.

Información Documentada: Información que una organización tienen que controlar y mantener en el medio que la contiene, la cual puede estar en cualquier formato y medio de soporte (electrónico, papel, fotografía, videos, correos electrónicos, oficios, manuales, procedimientos etc.).

Justificación Regulatoria.- Es el instrumento técnico que a manera de formato, detalla los elementos básicos y esenciales que deberá cumplir una regulación con calidad, a fin de determinar si se justifica la emisión o vigencia de dicha regulación.

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

Partes Interesadas: Son las que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.

Recomendación: Es una sugerencia que puede ayudar a mejorar el proceso o la actividad.




Responsable del Proceso.- Funcionario responsable de alguno de los procesos o subprocesos del Instituto FONACOT, así como de sus manuales, procedimientos y sistemas.

Riesgo.- Efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado, ya sea positivo o negativo.

Salida.- Resultado de un proceso.

Salidas No Conformes.- Crédito FONACOT que no cumple con los requisitos definidos por el Instituto FONACOT y/o por el cliente. Se derivan de cualquier producto o servicio.

Sucursal.- Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

4. Contexto del Instituto FONACOT

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El objeto del INFONACOT es promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamientos, así como garantizar su acceso a créditos a partir del cumplimiento de los requisitos establecidos que los acreditan como trabajadores formales, y con el propósito de que adquieran bienes y servicios que contribuyan a elevar su nivel de vida y su patrimonio familiar. Lo anterior mediante un esquema de descuento vía nómina, donde prevalecerá el atributo contenido en la Ley Federal del Trabajo que ordena la retención directa en la nómina de los trabajadores por parte de los centros de trabajo para su posterior entrega al Instituto.

La administración del Instituto está encomendada a un Consejo Directivo tripartita y a un Director General. El Consejo Directivo es el máximo órgano de gobierno, y se integra por el Secretario del Trabajo y Previsión Social, el de Hacienda y Crédito Público, el de Economía y el de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, así como por un representante de cada una de las cuatro confederaciones de trabajadores y de patrones más representativas del país, por lo que mantiene una estrecha relación con los sectores gubernamental, empresarial y obrero.

El Consejo Directivo y el Director General, se auxilian para el ejercicio de sus funciones en cinco comités de apoyo, previstos en su Ley, los cuales se integran por servidores públicos del INFONACOT, representantes de dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, por profesionistas independientes y especialistas en la materia propia de cada Comité de: Operaciones, Crédito, Administración Integral de Riesgos, de Recursos Humanos así como el Comité de Auditoría, Control y Vigilancia.




En abril de 2006, como ya se estableció, el INFONACOT abandonó la figura de fideicomiso al expedirse la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, por lo que de conformidad con el artículo 1 de dicha Ley, el Instituto FONACOT, es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Asimismo, el Instituto FONACOT actúa bajo criterios que favorezcan el desarrollo social y las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Además, debe ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua, quedando sujeto, entre otras, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

La dirección estratégica del Instituto FONACOT, se realiza a partir del plan o programa institucional que se encuentra alineado con la meta y objetivo del Plan Nacional de Desarrollo (PND) establecido por el Ejecutivo Federal, vigente, así como la estrategia y línea de acción específica aplicable. Lo anterior en atención de su mandato de ley como entidad de interés social.

Asimismo, considera la contribución al objetivo y estrategia que corresponda del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social vigente en atención a su sectorización a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social federal.

En dicho plan o programa institucional, que es aprobado por el Consejo Directivo del Instituto como máximo órgano de gobierno, se establece la referencia estratégica de mediano plazo para la gestión institucional conforme a la normatividad aplicable, mediante el planteamiento de los objetivos del Instituto alineados al cumplimiento del PND y al programa sectorial, que incluye la definición de los indicadores de desempeño mediante los cuales se evaluará el avance en el cumplimiento de los mismos. El plan o programa institucional es la base para la planeación de corto plazo a través de las revisiones anuales que se le realizan y que son sometidas también para aprobación del Consejo, las cuales incluyen las metas de los indicadores planteados y en su caso su actualización para cada periodo.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

Adicionalmente el anteproyecto de presupuesto anual del Instituto como parte del proceso de planeación, es estructurado con un semestre de anticipación al inicio del ejercicio que regirá, y que con base en el proceso de planeación financiera respectivo (escenario del programa de financiamiento), refleja los criterios y aspectos que soportarán las actividades del INFONACOT, como programa presupuestario del Gobierno Federal, en el ejercicio inmediato siguiente, por lo que consideran los avances físicos y financieros en los ejercicios fiscales anteriores en cumplimiento de la normatividad aplicable, y establece las consideraciones generales operativas dentro de las que se considera la capacidad instalada disponible y los requerimientos al respecto, así como las consideraciones financieras a partir de las cuales se plantean los diversos rubros de necesidad de gasto (de servicios personales, de operación, de financiamiento a trabajadores, amortización de pasivos etc.) que se planean para la ejecución del presupuesto, con base en los objetivos y metas planteados del plan o programa institucional para cada periodo.

Tanto los resultados de las metas de otorgamiento de crédito del plan o programa de trabajo institucional, como el ejercicio del presupuesto planteado en el anteproyecto, son presentados para evaluación del Consejo Directivo, previa presentación en su caso, a los comités de apoyo institucionales respectivos.

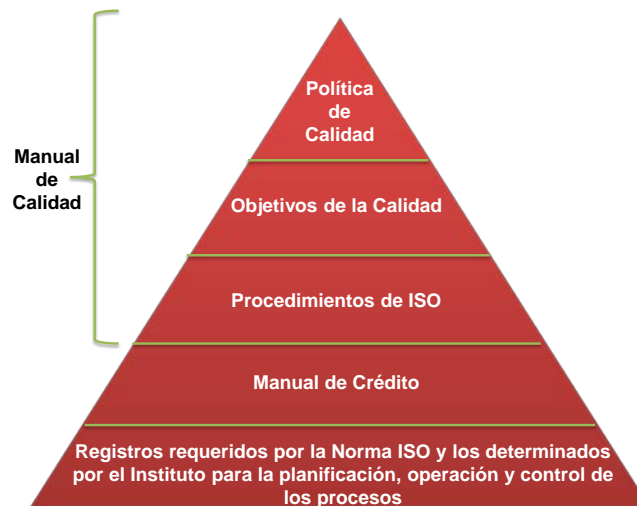
El proceso de planeación descrito, considera como parte de su desarrollo la determinación de criterios, en su caso, para el establecimiento de la meta de otorgamiento propuesta en el plan o programa institucional, a partir de los supuestos y aspectos que pueden incidir en el cumplimiento de la misma en el periodo de que se trate. Además, se realiza la revisión anual por parte de la Alta Dirección, de la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas como parte del conocimiento del contexto institucional. Ambas actividades integran la base del diagnóstico del contexto institucional dentro del proceso de planeación.

Adicionalmente el Instituto FONACOT administra la continuidad del negocio a través de un proceso que busca identificar impactos potenciales y riesgos de operación que amenazan a la Institución, y proveer un marco de referencia para construir respuestas efectivas con la flexibilidad y capacidad necesaria para salvaguardar los intereses de los usuarios, manteniendo la reputación, la imagen y las actividades de creación de valor. Con base en la normatividad aplicable al respecto, se desarrollan las actividades necesarias para cumplir con el Plan de Continuidad de Negocio establecido a través del cual:

1. Se identifican los procesos críticos de cada una de las áreas del Instituto FONACOT, así como el personal que ejecuta dichos procesos.
2. Se identifican los requerimientos tecnológicos y humanos mínimos necesarios para mantener y restablecer los servicios y procesos ante la ocurrencia de una contingencia operativa, así como el regreso a la normalidad después de esta.
3. Desarrollar escenarios críticos que puedan impactar al negocio, para establecer la estrategia general de continuidad en caso de que se materialicen.

El Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto FONACOT, así como su interacción de procesos se visualiza en el apartado 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos y 8.1 Diseño y Desarrollo del Crédito FONACOT.




La información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto FONACOT es de acuerdo a lo siguiente:



Es importante señalar que los procedimientos para controlar la información documentada del Sistema de Gestión (Información documentada de los documentos Normativos, Información documentada de los Registros, Auditoría Interna de Calidad, Control de las Salidas No Conformes y Acciones Correctivas) están incluidos en el apartado de anexos del Manual de Calidad.

Para asegurar la eficaz planificación, operación y control del proceso de crédito se ha establecido, documentado, implementado y mantenido el Manual de Crédito del Instituto FONACOT disponible para su consulta en la Normateca del portal de Intranet, así como las disposiciones relacionadas con los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Por otra parte, se generan documentos impresos y/o electrónicos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos conocidos como registros, los cuales son identificados por su nombre.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

El Instituto FONACOT ha determinado las necesidades y expectativas de las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, a las cuales se les da seguimiento a través de las gestiones realizadas en las diferentes áreas dando cumplimiento a los procesos establecidos.

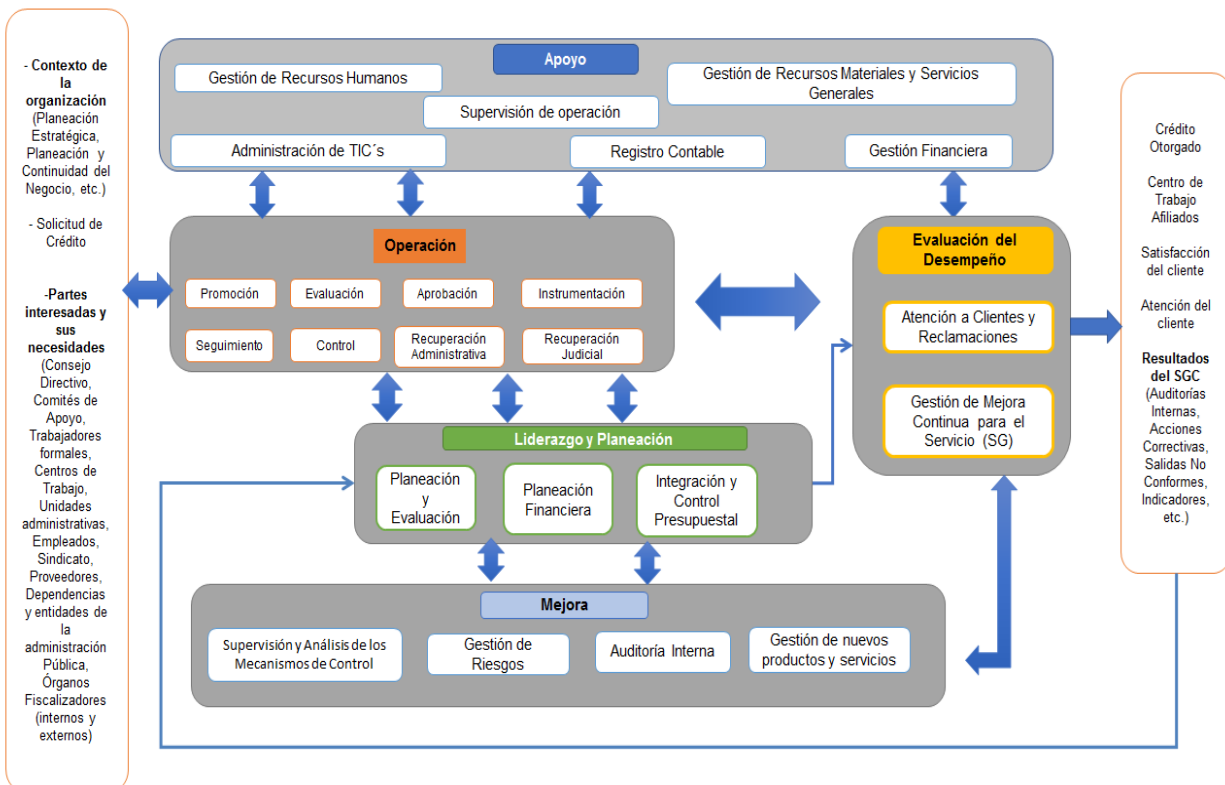
La Alta Dirección mantiene comunicación constante con las partes interesadas para conocer sus necesidades y expectativas, así como la retroalimentación de las mismas.




Partes Interesadas	Necesidad y Expectativas
Consejo Directivo	Cumplir su misión social a través de los productos y servicios que brinda el Instituto FONACOT para los trabajadores formales, con apego a la normatividad aplicable.
Comités de Apoyo	Proporcionar la información y elementos que permitan revisar y validar las propuestas de productos, servicios, normatividad y lo que corresponda en materia de crédito para los trabajadores formales del país, que ayude al cumplimiento y en su caso mejora de la misión social del Instituto FONACOT.
Trabajadores formales	Otorgar el acceso a productos y servicios de crédito con las mejores condiciones de acuerdo a sus posibilidades.
Centros de Trabajo	Brindar el servicio para su procedimiento de afiliación conforme a la ley, y para el entero de los recursos retenidos a sus trabajadores derivados de los créditos otorgados por el Instituto FONACOT.
Unidades administrativas	Contar con los recursos materiales, financieros, humanos y tecnología; así como la capacitación y el soporte normativo correspondiente para el cumplimiento de sus funciones.
Empleados	Ser la fuente de empleo formal y estable; así como cuente con los recursos y la capacitación para el cumplimiento de sus funciones.
Sindicato	Ser la fuente de empleo formal y estable para sus agremiados.
Proveedores	Obtener el pago por los productos y servicios para los que fue contratado por el Instituto FONACOT.
Dependencias y Entidades de la Administración Pública (STPS, SFP, SHCP, CNBV, INAI, CONDUSEF.)	Cumplir su mandato de ley, misión social y cumpla con la normatividad que le es aplicable.
Órganos Fiscalizadores internos y externos (ASF, OIC, AI, AE)	Atender a su requerimiento para la verificación de su cumplimiento normativo.

4.3 Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

El Instituto FONACOT determina que el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad aplica al “Proceso de originación y administración del crédito para los trabajadores formales del país”. Ver Mapa de Proceso 4.4.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos



 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y Compromiso

La Dirección General del Instituto FONACOT con apoyo de las diferentes áreas, identifica las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas, asimismo, establece y documenta la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad y determina los subprocesos operativos necesarios para el proceso de crédito dentro de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.2 Política de la Calidad

La Política de Calidad que estableció la Dirección General del Instituto FONACOT es la siguiente:




“Nuestro compromiso como trabajadores del Instituto FONACOT es otorgar créditos a los trabajadores formales del país y promover el ahorro, para su bienestar y el de su familia, a través de la mejora continua del proceso de originación y administración de crédito, y del cumplimiento de la normatividad aplicable dentro del SGC institucional; para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, aplicando principios y valores éticos”.

Además de ser comunicada esta política de calidad en este Manual, también puede ser consultada en la página de Intranet y de Internet del Instituto FONACOT.

5.3 Roles, Responsabilidad y Autoridad del Instituto FONACOT

La responsabilidad y autoridad del personal involucrado en la operación del Sistema de Gestión de la Calidad están definidas en el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en los Manuales de Organización, en el Manual de Crédito y sus procedimientos, en este Manual de Calidad, así como en otras disposiciones que norman los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.




Tabla de Responsabilidad y Autoridad	
Responsable	Descripción de Actividades
Director General	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir la Política de la Calidad. ▪ Asegurar que la Política de la Calidad está difundida y es entendida por todo el personal del Instituto FONACOT. ▪ Efectuar revisiones periódicas al Sistema de Gestión de la Calidad. ▪ Aprobar la asignación de los recursos necesarios para el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentar, implantar y vigilar el cumplimiento de la Política de Calidad. ▪ Asegurar que el Sistema de Gestión de la Calidad está establecido, implantado y mantenido. ▪ Conducir revisiones periódicas de la conformidad y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad. ▪ Informar del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad a la Dirección General. ▪ Coordinar las mejoras necesarias al Sistema de Gestión de la Calidad. ▪ Revisar la implantación y llevar a cabo el seguimiento de las acciones correctivas a fin de verificar su efectividad.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

Directores Generales Adjuntos, Subdirectores Generales, Abogado General, Directores, Directores Regionales, Estatales y de Plaza, Subdirectores, Jefes de Oficina y Coordinadores Técnicos de Alta Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantener el Sistema de Gestión de la Calidad. ▪ Verificar la eficacia de las acciones correctivas. ▪ Lograr los objetivos de la calidad. ▪ Asegurar que se dispone de personal calificado, capacitado, entrenado y que se dispone de recursos para mantener el Sistema de Gestión de la Calidad. ▪ Asegurar que el personal cumple con los estándares aplicables, regulaciones, especificaciones y procedimientos documentados. ▪ Trabajar de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
Personal Operativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asegurar la calidad de su trabajo. ▪ Ejecutar eficazmente las acciones correctivas. ▪ Promover la eliminación y prevención de las salidas no conformes. ▪ Trabajar de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad. ▪ Detener el trabajo o hacer las notificaciones apropiadas cuando los requerimientos del Sistema de Gestión de la Calidad no se cumplan. ▪ Evitar las prácticas y condiciones inseguras en su lugar de trabajo.

Representante de la Dirección

El Director General del Instituto FONACOT designa al Director de Planeación y Evaluación como el Representante de la Dirección General en el Sistema de Gestión de la Calidad.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Instituto FONACOT planifica su Sistema de Gestión de la Calidad considerando el contexto de la organización, así como las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

El Instituto identifica, administra y controla los riesgos que se presentan en la operación del día a día, así mismo fortalece las técnicas y metodologías para su análisis y evaluación, además de contribuir a mejorar su solvencia para minimizar su impacto en la satisfacción de los usuarios.

La Subdirección General de Administración de Riesgos, propone al Comité de Administración Integral de Riesgos como comité de apoyo especialista en la materia, las metodologías, modelos y parámetros para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto el Instituto FONACOT, así como sus modificaciones; lo cual da cumplimiento a los lineamientos emitidos por la CNBV en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos y Entidades de Fomento, en el apartado relativo a las disposiciones prudenciales en materia de administración integral de riesgo en el que se determina lo siguiente:

Las actividades para evaluar los riesgos:

- a) Identificación, selección y descripción de riesgos.
- b) Clasificación de los riesgos.
- c) Identificación de factores de riesgo.
- d) Identificación de los posibles efectos de los riesgos.
- e) Valoración del grado de impacto antes de la evaluación de controles.
- f) Valoración de la probabilidad de ocurrencia antes de la evaluación de controles.

Evaluación de controles:




- a) Comprobar la existencia o no de controles para los factores de riesgo y, en su caso, para sus efectos.
- b) Describir los controles existentes para administrar los factores de riesgo y, en su caso, para sus efectos.
- c) Determinar el tipo de control: preventivo, correctivo y/o detectivo.
- d) Identificar los controles.
- e) Determinar si el riesgo está controlado, o al menos todos sus factores cuentan con controles suficientes.

Valoración final de riesgos respecto a controles:

- a) Se dará valor final al impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo con la confronta de los resultados de las etapas de evaluación de riesgos y de controles.

Mapa de riesgos institucional

Los riesgos se ubicarán por cuadrantes en la Matriz de Administración de Riesgos Institucional y se graficarán en el Mapa de Riesgos, en función de su valoración final del impacto en el eje horizontal y la probabilidad de ocurrencia en el eje vertical.




 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

6.2 Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos

La Dirección General estableció como objetivos de la calidad:

- I. Colocar créditos a trabajadores formales del país
- II. Contar con un número mayor de trabajadores con crédito, en los centros de trabajo afiliados al Instituto FONACOT.
- III. Optimizar la recuperación de las cédulas de cobranza a los centros de trabajo con trabajadores acreditados.
- IV. Optimizar la utilización de los recursos financieros del Instituto FONACOT para el otorgamiento de crédito.
- V. Capacitar al personal del Instituto FONACOT, a fin de que puedan proporcionar a los clientes del Instituto FONACOT un mejor servicio.
- VI. Atender y dar seguimiento a las reclamaciones, consultas, aclaraciones e impugnaciones recibidas por el Instituto FONACOT.
- VII. Promover el Sistema de Gestión de la Calidad entre los empleados del Instituto FONACOT para la mejora en el servicio al cliente.

El Instituto FONACOT define en el plan o programa institucional, los objetivos, estrategias, las líneas de acción e indicadores, siendo sus diversas unidades administrativas las responsables para dar cumplimiento, y la Alta Dirección supervisa el seguimiento.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

7. Gestión de los Recursos

El Instituto FONACOT asegura la disponibilidad de los recursos, la infraestructura, el ambiente de trabajo e información necesaria para el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la Subdirección General de Administración y la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, conforme a la normatividad aplicable y procedimientos de cada una de estas áreas.

Los recursos del Instituto FONACOT sólo podrán destinarse al cumplimiento de su objeto para cubrir sus gastos y administración para su operación.

Infraestructura

Se considera como infraestructura del Instituto FONACOT: los bienes muebles e inmuebles; equipos (hardware y software), vehículos y tecnologías de la información que se destinen a los productos y servicio que otorga.

7.1 Ambiente para la operación de los procesos

La Dirección de Recursos Humanos del Instituto FONACOT de manera anual aplica una encuesta de clima organizacional, a través del cual se obtiene un diagnóstico del ambiente organizacional para la operación de los procesos.




7.2 Conocimiento de la Organización

En el Instituto FONACOT, los requerimientos técnicos específicos para cada unidad administrativa se abordan y registran a partir de las necesidades y tendencias cambiantes de los conocimientos, mediante las circulares que se dan a conocer por medio de correos electrónicos al personal de las sucursales para llevar a cabo el logro de los objetivos.

7.3 Competencia

La Dirección de Recursos Humanos del Instituto FONACOT define las competencias necesarias del personal que está bajo su control o que pueda afectar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad por medio de los perfiles de puesto. Asimismo, se cuenta con un diccionario de competencias organizacionales que define las aptitudes que el personal del Instituto debe tener para el óptimo desarrollo de sus funciones cotidianas. En dicho diccionario se detalla el nivel de dominio solicitado para cada nivel de la estructura organizacional.

Durante el primer trimestre de cada año, la Dirección de Recursos Humanos lleva a cabo la Detección de Necesidades de Capacitación con base en la cual se integra el Programa Anual de Capacitación de cada periodo, el cual se integra con los requerimientos que se identifican como prioritarios, así como los que resultan coincidentes entre las distintas unidades administrativas.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

7.4 Comunicación con el Cliente FONACOT

Comunicación externa con clientes.

El Instituto FONACOT tiene implementado mecanismos o disposiciones para la comunicación con los Trabajadores (cliente FONACOT), los cuales son:

- Página web www.fonacot.gob.mx donde pueden consultar los requisitos, documentos y tasas de interés para el Crédito FONACOT, así como, el contrato de crédito, las opciones de planes de salida, el directorio de sucursales del Instituto FONACOT, y entre otra más información relacionado al Crédito FONACOT.
- Centro de Atención Telefónica (CAT), el cual recibe llamadas de los Trabajadores de toda la República Mexicana a través del número lada sin costo 01800 FONACOT (3662268) y mediante Chat (acceso desde la página web www.fonacot.gob.mx). El servicio que ofrece el CAT es de asesoría y orientación para el trámite y pago del crédito FONACOT, así como para recibir reclamaciones y sugerencias.

Comunicación externa.

El Instituto FONACOT tiene implementados mecanismos de comunicación con el público en general mediante la divulgación de su misión, visión, información operativa y financiera de resultados, a través de estados financieros dictaminados, reportes anuales, emisión de certificados, entre otras, la cual se encuentra disponible en la página web www.fonacot.gob.mx.

Comunicación interna con el personal del Instituto FONACOT.

El Instituto FONACOT mantiene una comunicación interna pertinente al Sistema de Gestión de la Calidad utilizando diferentes fuentes como son: correo electrónico institucional, Oficios, Circulares de Trabajo, Notas Informativas a través de la Intranet del Instituto FONACOT, Juntas, Minutas, Reuniones etc.

8. Realización del Producto

El propósito del Instituto FONACOT es el otorgamiento del crédito a los Trabajadores de Centros de Trabajo afiliados, por tal motivo, el producto que ofrece es el Crédito FONACOT.




El Instituto FONACOT realiza la planificación y desarrolla los procesos necesarios para poder otorgar el Crédito FONACOT a los Trabajadores de Centros de Trabajo afiliados.

Asimismo, el Instituto FONACOT tiene establecidos los requisitos y documentos necesarios para otorgar el Crédito FONACOT en el Manual de Crédito, así como en el Contrato de Crédito.

8.1 Diseño y Desarrollo del Crédito FONACOT

Cuando el Instituto FONACOT pone en marcha la creación o modificación de una modalidad del Crédito FONACOT, realiza la planificación para el diseño y desarrollo del producto, donde considera las características (plazos y tasas), los requisitos para el Trabajador y en su caso, los legales, así como la adecuación al sistema de crédito.



 	<p>INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Clave: MC16</p> <hr/> <p>Vigencia: febrero, 2018</p>	
---	--	---	---

9. Medición, Análisis y Mejora




El seguimiento, medición y análisis de los procesos se efectúa mediante la realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, la aplicación de encuestas para medir la calidad en el servicio, así como la medición y análisis del desempeño de los procesos y de la conformidad del producto.

9.1 Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad

La Dirección General a través del Representante en el Sistema de Gestión de la Calidad, de forma planificada realiza revisiones semestrales al Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua, en las que se evalúa información sobre resultados de auditorías de calidad, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, estado de las acciones correctivas, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad y recomendaciones para la mejora. La información anterior es proporcionada por los dueños de los procesos del Instituto FONACOT.

Asimismo, se mantiene registro de las revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad a través de un informe.

En las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza esta información es revisada de forma periódica, dejándose evidencia en el formato de Minuta.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

ANEXO I. Información documentada de la Normatividad Institucional

Para efectos del Sistema de Gestión de la Calidad se considera como Documento aquellos que el Instituto FONACOT requiera para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, tales como Manual, Procedimiento, Instructivo, Guía, Lineamientos, Políticas, Reglamento, Reglas, entre otros.




Requisitos para el control de la información documentada de la Normatividad Institucional

1. Los documentos deben contar con la clave asignada por la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria, el cual permitirá identificarlo como nuevo o versión actualizada.
2. La Tabla de control de los documentos se debe de actualizar conforme a los cambios que se generen en los mismos los cuales se deben identificar mediante los siguientes estatus: documento vigente, documento obsoleto, documentos en revisión y actualización y documento de nueva creación.
3. Los documentos de carácter normativo de nueva creación o sus actualizaciones deben considerar lo señalado en los *Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en el Instituto FONACOT*.
4. Los documentos de carácter normativo deben describir las modificaciones realizadas en cada versión actualizada mediante el Dice y Debe decir.
5. Los documentos deben publicarse en la Normateca interna del Instituto FONACOT, con el fin de mantenerlos disponibles para uso del personal del Instituto FONACOT.
6. Los documentos de origen externo aplicables en las Áreas u Oficinas FONACOT deberán registrarse en la tabla de control de los documentos el cual deberá mantenerse actualizado.
7. Los documentos obsoletos, así como sus copias controladas que se mantengan por alguna razón deberán contener la leyenda de "Documento Obsoleto" y registrarse en la Tabla de control de los documentos.
8. La Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria debe conservar el original de los documentos que se encuentran publicados en la Normateca del Instituto FONACOT, siendo esta la única copia controlada por el Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsabilidades para el control de la información documentada de la Normatividad Institucional

Responsables de los documentos

1. Mantener actualizada la Documentación, adecuándolo al esquema de operación actual y cumpliendo con lineamientos y/o observaciones de instancias reguladoras y fiscalizadoras.
2. Recibir y analizar la viabilidad y en su caso, integrar en los documentos de su competencia las propuestas de mejora formuladas por las Áreas u Oficinas del Instituto FONACOT.
3. Informar al personal del Instituto FONACOT sobre la publicación en la Normateca de los documentos de su competencia y de sus actualizaciones.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

Titulares o Responsables de Área u Oficina del Instituto FONACOT

4. Informar al personal a su cargo sobre la publicación de los documentos aplicables a su área, así como de sus nuevas versiones para su lectura y uso inmediato.

Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Coordinadores y/o Analistas Asignados

5. Asegurarse que el personal a su cargo se registró en el formato de Conocimiento y Aplicación de la Normatividad Institucional que corresponda, notificando el hecho a través del conducto que le sea especificado, cuando la totalidad de su personal haya cumplido con dicho registro.

Personal de la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria

6. Publicar los documentos y los Proyectos normativos, en la Normateca del Instituto FONACOT a solicitud del Responsable de los documentos.
7. Resguardar los documentos originales que reciba de las Áreas con motivo de la creación o actualización.

Usuarios de los documentos

8. Aplicar durante el ejercicio de sus operaciones lo establecido en los documentos vigentes publicados en la Normateca del Instituto FONACOT.
9. Dar lectura a los documentos de nueva creación o actualizados que se publican en la Normateca del Instituto FONACOT, así como identificar los cambios.
10. Registrar la firma en el formato de "Conocimiento y Aplicación de la Normatividad Institucional" que corresponda y sobre el medio que se le indique, sobre las versiones vigentes de los documentos que le sean aplicables.

Secretario Ejecutivo del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) del Instituto FONACOT

11. Solicitar la publicación de los Dictámenes o Actas de sesión del COMERI en la Normateca del Instituto FONACOT.

Procedimiento para el control de la información documentada de la Normatividad Institucional.

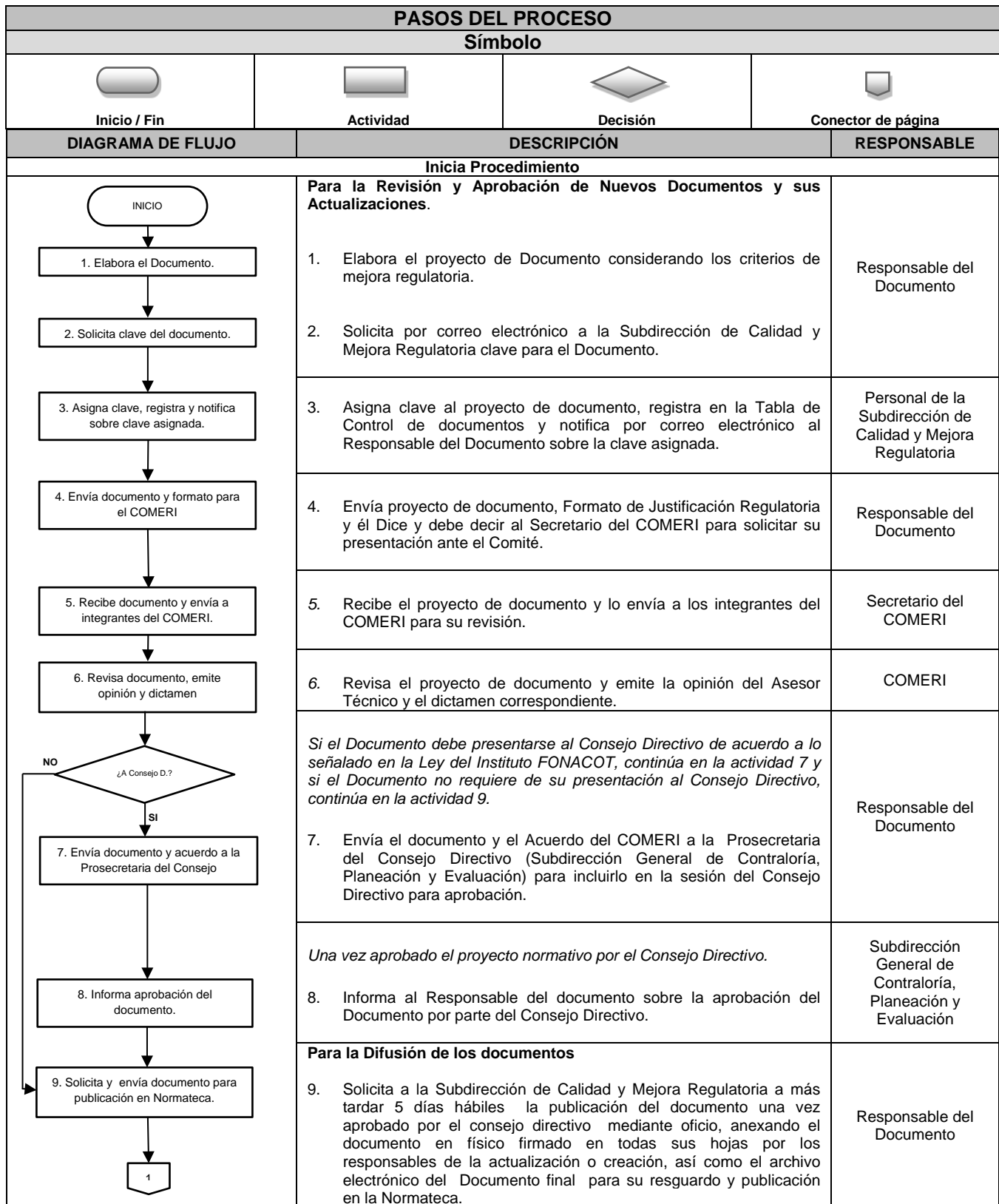


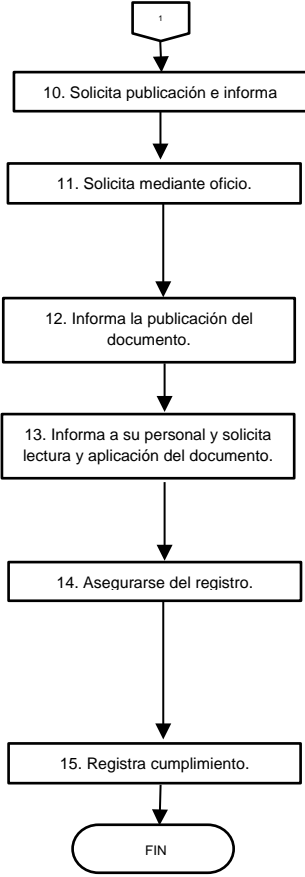
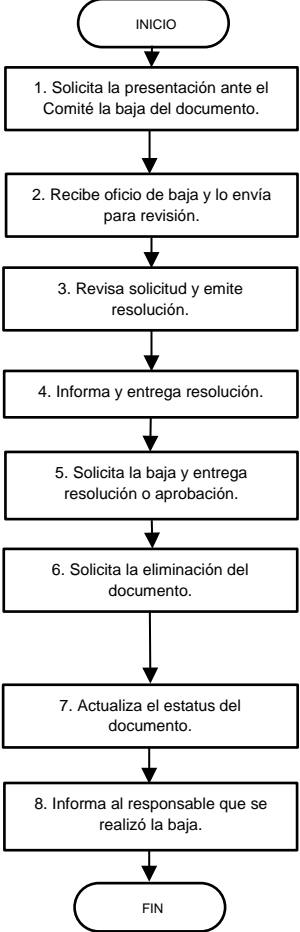



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<p>10. Solicita al escritorio de servicios del Instituto FONACOT, la publicación en la Normateca del Documento e informa al responsable del documento una vez concluida la publicación.</p>	<p>Personal de la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria</p>
	<p>11. Solicitar mediante oficio, al responsable del documento, si el documento normativo puede ser consultado por cualquier ciudadano o se realizara versión publica, para su publicación en el sistema de la Secretaría de Función Pública.</p>	
	<p>12. Informa a los usuarios sobre la publicación del Documento en la Normateca.</p>	<p>Responsable del Documento</p>
	<p>13. Informa al personal a su cargo sobre la publicación en la Normateca de los nuevos o actualización de los documentos y solicita su lectura y aplicación inmediata.</p>	<p>Titular o Responsable de Área u Oficina FONACOT</p>
	<p>14. Asegurarse que el personal a su cargo se registró en el formato de Conocimiento y Aplicación de la Normatividad Institucional que corresponda, notificando el hecho a través del conducto que le sea especificado, cuando la totalidad de su personal haya cumplido con dicho registro dentro de los siguientes 15 días hábiles a la fecha de entrada en vigencia o publicación del Documento.</p>	<p>Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, Coordinadores o Analistas Asignados</p>
<p>15. Registra cumplimiento.</p>	<p>15. Registra el cumplimiento de las Direcciones de Área y Comerciales Estatales y de Plaza.</p>	<p>Personal de la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria</p>
Termina Procedimiento		

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Inicia Procedimiento		
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Solicita la presentación ante el Comité la baja del documento.] 1 --> 2[2. Recibe oficio de baja y lo envía para revisión.] 2 --> 3[3. Revisa solicitud y emite resolución.] 3 --> 4[4. Informa y entrega resolución.] 4 --> 5[5. Solicita la baja y entrega resolución o aprobación.] 5 --> 6[6. Solicita la eliminación del documento.] 6 --> 7[7. Actualiza el estatus del documento.] 7 --> 8[8. Informa al responsable que se realizó la baja.] 8 --> FIN([FIN]) </pre>	<p>Para la baja de documentos en la Normateca</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicita mediante oficio al Secretario del COMERI la presentación ante el Comité la baja del documento, exponiendo en el oficio el motivo o justificación de dicha baja. Recibe oficio de solicitud de baja y lo envía a los integrantes del COMERI para revisión de la baja. Revisa la solicitud de baja del Documento y emite resolución. Informa al Responsable del Documento y entrega resolución. Solicita a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria la baja del Documento en la Normateca, y entrega resolución o aprobación de baja del COMERI. Solicita al escritorio de servicios del Instituto FONACOT, que elimine el Documento de la sección de documentos vigentes y lo pase a la sección de documentos obsoletos (incluye leyenda de documento obsoleto). Actualiza el estatus del Documento como baja en la Tabla de control de documentos. Informa al Responsable del Documento que la baja se realizó en la Normateca de acuerdo a su solicitud. 	<p>Responsable del Documento</p> <p>Secretario del COMERI</p> <p>COMERI</p> <p>Secretario del COMERI</p> <p>Responsable del Documento</p> <p>Personal de la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria</p>
Termina Procedimiento		

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

ANEXO II. Control de la información documentada de los registros

Los registros del Sistema de Gestión de la Calidad quedarán asentados en los formatos controlados y/o sistemas de cómputo establecidos con el fin de dejar evidencia de la conformidad con los requisitos y de la eficacia del sistema.




Requisitos para el control de los registros

1. Los formatos deben contar con la clave asignada por la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria, el cual permitirá identificarlo como nuevo o versión actualizada.
2. Los nombres y claves de los formatos deben registrarse en la Tabla de Control de Registros. Los registros que se generen a través de sistemas de cómputo se identificarán con su nombre, por lo que no es necesario que cuenten con una clave de control.
3. Los formatos deben publicarse en la Normateca interna del Instituto FONACOT, con el fin de mantenerlos disponibles para uso del personal del Instituto FONACOT, salvo que por petición del dueño del formato indique que no se publique en la Normateca por ser de uso exclusivo del área.
4. Registrar en los formatos los campos que sean aplicables, asegurando que sean legibles y así mismo no deberán contener tachaduras ni enmendaduras.
5. Proteger los registros a través de los medios (*folders, carpetas, etcétera*) que el titular del área establezca y/o lo señalado en la normatividad del Instituto FONACOT y se mantendrán almacenados en las áreas (*archivo de trámite y de concentración*) hasta que cumplan su tiempo de conservación de conformidad a lo señalado en el Catálogo de Disposición Documental.
6. Los registros que se encuentren almacenados en el archivo de concentración, se podrán recuperar a través de una solicitud por escrito al Responsable de Archivos y en su caso al Director de Crédito con lo relacionado a los registros del crédito.
7. Los registros electrónicos se almacenarán y recuperarán a través de los sistemas de cómputo del Instituto FONACOT y se podrán generar respaldos por solicitud del área responsable de la información.
8. Los registros se almacenarán en el archivo de trámite y/o en el archivo de concentración, durante los tiempos de retención indicados en el *Catálogo de Disposición Documental*, publicado en la Intranet del Instituto FONACOT. Una vez cumplidos los tiempos de conservación definidos en el *Catálogo de Disposición Documental* se podrá proceder a la baja o destino final de los registros de conformidad a la normatividad aplicable a través de los Criterios Específicos de Organización y Administración de Archivo.

Responsabilidades para el control de los registros

Director de Crédito

1. Atender y tramitar correcta y oportunamente las solicitudes de las diferentes áreas del Instituto FONACOT sobre las consultas de los expedientes de crédito, reestructuras, Centros de Trabajo, Establecimientos Comerciales e Instituciones Financieras.
2. Mantener el control de los expedientes antes mencionados, resguardados en el archivo de concentración.

 	<p>INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Clave: MC16</p>	
		<p>Vigencia: febrero, 2018</p>	

Director de Recursos Materiales y Servicios Generales

3. Implementar los lineamientos para el envío de expedientes al archivo de concentración a excepción de los de crédito, reestructuras, de Centros de Trabajo, de Establecimientos Comerciales y de Instituciones Financieras.

Responsables de los Procesos

4. Determinar los formatos necesarios para la operación y control de los procesos.
5. Solicitar a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria el alta, modificación o baja de los formatos de sus procesos en la Normateca.
6. Dar aviso a las áreas usuarias sobre la implementación de nuevos formatos y modificaciones de formatos.
7. Mantener los formatos actualizados de acuerdo a la operación de los procesos.

Titular o Responsable de Área u Oficinas FONACOT

8. Asignar un lugar adecuado, fácilmente identificable y protegido en donde se encontrarán los registros para archivo de trámite y/o concentración.
9. Verificar que los registros se almacenen en los espacios y mobiliarios asignados para su protección.
10. Supervisar los envíos de los registros al archivo de concentración de acuerdo a la normatividad aplicable.

Coordinador de Archivo

11. Desempeñar las funciones y atribuciones de acuerdo a la normatividad aplicable en materia de archivo.

Personal del Instituto FONACOT

12. Mantener los registros en lugares seguros, accesibles y que permitan su identificación en el momento en que se requieran consultarlos.
13. Utilizar las versiones vigentes de los formatos para los registros de calidad publicados en el portal de Intranet del Instituto FONACOT.
14. Integrar los expedientes con los registros indicados en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT y/o en sus procedimientos aplicables.
15. Preparar y enviar los expedientes con los registros de calidad de acuerdo con los lineamientos que establezca la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales; y en caso de expedientes de crédito, reestructura o bien, expedientes de Centros de Trabajo, Establecimientos Comerciales e Instituciones Financieras de acuerdo con lo señalado en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT y/o en sus procedimientos aplicables.

Procedimiento para el alta, actualización e identificación de los formatos





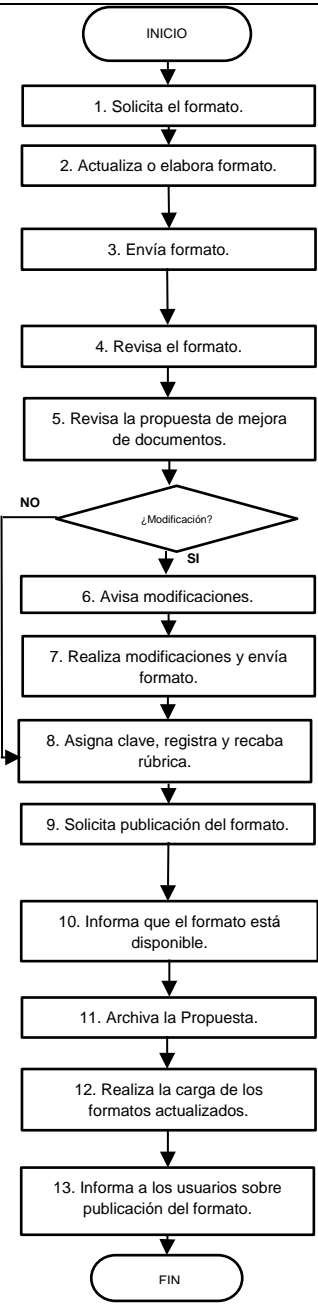
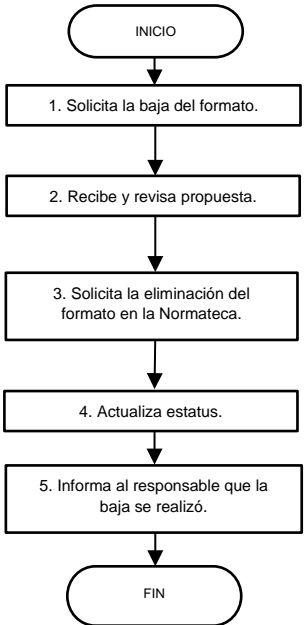



PASOS DEL PROCESO		
Símbolo		
		
Inicio / Fin	Actividad	Decisión
		
Conector de página		
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Inicio de procedimiento		
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Solicita el formato.] 1 --> 2[2. Actualiza o elabora formato.] 2 --> 3[3. Envía formato.] 3 --> 4[4. Revisa el formato.] 4 --> 5[5. Revisa la propuesta de mejora de documentos.] 5 --> 6{¿Modificación?} 6 -- SI --> 6a[6. Avisa modificaciones.] 6 -- NO --> 8[8. Asigna clave, registra y recaba rúbrica.] 6a --> 7[7. Realiza modificaciones y envía formato.] 7 --> 8 8 --> 9[9. Solicita publicación del formato.] 9 --> 10[10. Informa que el formato está disponible.] 10 --> 11[11. Archiva la Propuesta.] 11 --> 12[12. Realiza la carga de los formatos actualizados.] 12 --> 13[13. Informa a los usuarios sobre publicación del formato.] 13 --> FIN([FIN]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> Solicita por correo electrónico a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria el formato desprotegido para las adecuaciones correspondientes. Actualiza o elabora el formato. Envía la "Propuesta de Mejora a Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad" y el formato actualizado o de nueva creación a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria. Revisa el formato y realiza las modificaciones de estructura, en caso de que se requiera. Revisa la "Propuesta de Mejora a Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad". Si requiere de modificaciones continúa en la actividad 6, en caso contrario, pasa a la actividad 8. Avisa al Responsable del Proceso para que realice las modificaciones. Realiza las modificaciones y lo envía a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria. Asigna clave de control al formato, registra en la Tabla de Control de Registros y recaba la rúbrica del responsable del proceso. Solicita al escritorio de servicios del Instituto FONACOT, la publicación del formato en la Normateca. Una vez que aparece publicado en la Normateca: Informa al responsable del proceso que el formato se encuentra disponible en la Normateca. Archiva la "Propuesta de Mejora a Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad" junto con el formato debidamente rubricado. Realiza la carga en el SharePoint de los formatos actualizados o de nueva creación. Informa a las áreas usuarias sobre la publicación del nuevo formato y/o actualización 	<p>Responsables de los Procesos</p> <p>Personal de la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria</p> <p>Responsables de los Procesos</p> <p>Personal de la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria</p> <p>Responsable de los Procesos</p>
Termina Procedimiento		
Para el almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros, el personal del Instituto FONACOT deberá cumplir lo señalado en la normatividad en materia que el Instituto FONACOT señale.		

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Inicia Procedimiento		
	<p>Para la baja de Formatos en la Normateca</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria a través de la "Propuesta de Mejora a Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad" la baja del formato en la Normateca. 	Responsable de los Procesos
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Recibe solicitud y revisa el argumento señalado en la "Propuesta de Mejora a Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad". 3. Solicita al escritorio de servicio que elimine de la sección de Formatos de la Normateca el formato señalado en la "Propuesta de Mejora a Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad". 4. Actualiza el estatus en la Tabla de Control de Registros del Formato que se da de baja. 5. Informa al Responsable de los Procesos que la baja se realizó en la Normateca de acuerdo a su solicitud. 	Personal de la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria
Termina Procedimiento		

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

ANEXO III. Auditoría Interna de Calidad.




Requisitos para las Auditorías de Calidad

1. Para la elaboración del calendario de auditorías se toma en cuenta la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten al Instituto FONACOT.
2. El Programa de Auditoría de Calidad debe incluir los siguientes puntos:
 - a. Objetivo.
 - b. Alcance.
 - c. Período.
 - d. Criterios de auditoría.
 - e. Responsabilidades.
 - f. Métodos.
 - g. Elaboración y entrega de informes.
 - h. Firmas de autorización.
3. Contar con la Notificación de Auditoría Interna el cual debe incluir:
 - a. Nombre del Auditor Líder y del Equipo de Auditores.
 - b. Procesos o Sitios que serán evaluados (Alcance).
 - c. Nombre y puesto del Titular o Responsable del Área u Oficina FONACOT Auditada.
 - d. Criterios de Auditoría
 - e. Fecha de la auditoría.
 - f. Auditor asignado.
 - g. Firma de autorización del Representante de la Dirección.
 - h. Fecha de elaboración.
4. Los Auditores Internos de Calidad no podrán evaluar el área a la cual estén adscritos.
5. Proporcionar al equipo de auditores los recursos necesarios para organizar y realizar las auditorías.
6. Las auditorías internas de calidad deberán ser realizadas por personal formalmente capacitado y entrenado, el cual deberá contar con las siguientes competencias:
 - a. Conocimiento de las normas ISO 9000 y 9001.
 - b. Licenciatura terminada o trunca.
 - c. Experiencia mínima de 6 meses en actividades relacionadas con el SGC.
 - d. Haber sido evaluado y obtenido un resultado favorable por una instancia externa o por la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria.
 - e. Haber participado cuando menos en una auditoría interna como auditor en entrenamiento.

Responsabilidades para las Auditorías de Calidad

Titular o Responsable del Área u Oficinas del Instituto FONACOT Auditada

1. Apoyar al equipo de auditoría de calidad en el desempeño de sus funciones, dando todas las facilidades para realizar la auditoría de calidad.
2. Difundir entre su personal la Notificación de Auditoría de Calidad.
3. Asegurarse de tomar acciones de mejora sin demora justificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

 	<p>INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Clave: MC16</p> <hr/> <p>Vigencia: febrero, 2018</p>	
---	--	---	---

4. Dar seguimiento en las auditorías internas a los hallazgos de auditorías previas para verificar su eficacia.
5. Reportar a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria el avance de las acciones de mejora que solventan los hallazgos de la auditoría, en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente de cada trimestre conforme al calendario.

Personal Auditado

6. Proporcionar la evidencia solicitada por los Auditores Internos de Calidad para demostrar la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Auditor Líder

7. Coordinar las actividades del equipo auditor previo a la auditoría en sitio.
8. Elabora plan de Auditoría de Calidad.
9. Realizar la auditoría de acuerdo al plan de auditoría de calidad.
10. Realizar el Reporte de Auditoría Interna de Calidad.
11. Recopilar las evaluaciones del equipo auditor y en su caso proponer acciones para la mejora.

Auditor

12. Previo a la auditoría deberá hacer una revisión de la documentación del proceso (s) / sitio (s) que le fue (ron) asignado(s).
13. Preparar sus listas de verificación previa a la auditoría en sitio.
14. Realizar la auditoría de acuerdo al plan de auditoría de calidad.
15. Realizar el Reporte de Auditoría Interna de Calidad.

Procedimiento para las Auditorías de Calidad




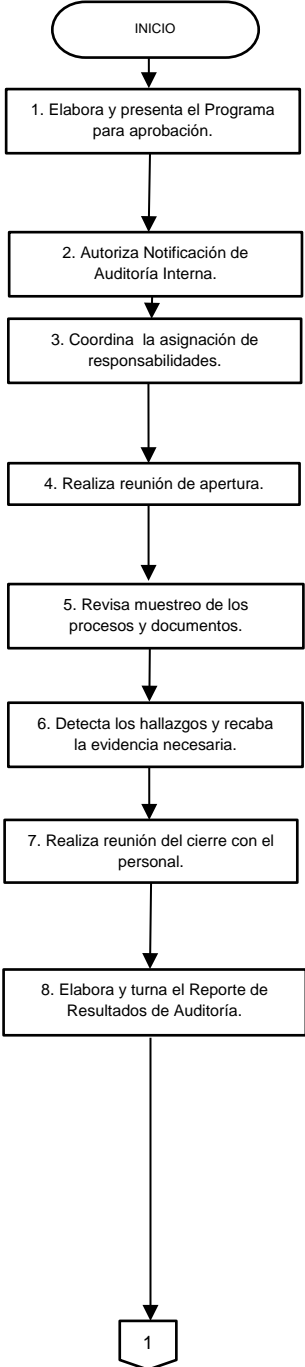

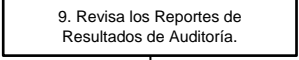
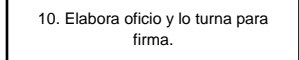
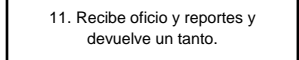
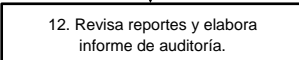
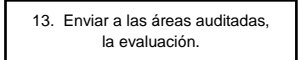
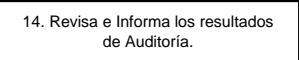
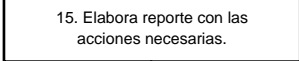




PASOS DEL PROCESO		
Símbolo		
		
Inicio / Fin	Actividad	Decisión
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Inicia Procedimiento		
	<p>Planeación de la Auditoría.</p> <ol style="list-style-type: none"> Elabora el Programa de Auditorías de Calidad y lo presenta al Director General para su aprobación. Una vez aprobado el Programa de Auditorías de Calidad Autoriza la Notificación de Auditoría Interna de Calidad y lo envía a los responsables de área que serán auditadas con al menos 2 días previos al inicio de la auditoría. Coordina la asignación de responsabilidades al equipo auditor, revisan la documentación de los procesos y preparan listas de verificación previa a la auditoría en sitio. <p>Realización de la Auditoría.</p> <ol style="list-style-type: none"> Realiza reunión de apertura con el personal del Área u Oficina para difundir el objetivo, alcance, criterios, la metodología de auditoría que se utilizará, clasificación de hallazgos y en su caso, presenta al Equipo Auditor. Revisa mediante un muestreo los procesos y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo los registros, apoyándose en la "Lista de Verificación". Detecta los hallazgos, recabando la evidencia necesaria y recopila la firma de las personas auditadas en el formato "Lista de Auditados". Al concluir la auditoría Realiza reunión de cierre con el personal del Área u Oficina y da a conocer de manera preliminar los hallazgos y las áreas de oportunidad. <p>Resultados de Auditoría.</p> <ol style="list-style-type: none"> Elabora y turna el "Reporte de Resultados de Auditoría" en un lapso no mayor a 5 días hábiles al Auditor Líder para revisión, clasificando los hallazgos dentro de las siguientes categorías: No Conformidad: Incumplimiento a un requisito especificado por el Manual de Crédito, Calidad, Circulares de Trabajo (en su caso), Norma ISO 9001 o cualquier información documentada que incluya requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad. Observación: Se considera cuando la actividad auditada muestra una desviación como un evento aislado y no de gravedad para el servicio o los requisitos del cliente. Recomendación: Se considera cuando no hay una desviación y no hay un impacto en el producto o servicio hacia el usuario final y que puede ayudar a mejorar el proceso o actividad. 	<p>Representante de la Dirección</p> <p>Auditor Líder y Auditores Internos de Calidad</p> <p>Auditor Líder y Auditores Internos de Calidad</p> <p>Auditor Líder y Auditores Internos de Calidad</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
	<p>9. Revisa los "Reportes de Resultados de Auditoría" una vez validados se imprime en dos tantos y firma.</p>	<p>Auditor Líder</p>
	<p>10. Elabora oficio para entrega de "reportes de resultados de auditoría", dirigido a los Titulares del Área u oficina y lo turna al Representante de la Dirección para firma.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>
	<p>11. Recibe oficio y firma de conformidad los "Reportes de Resultados de Auditoría" y devuelve en un lapso no mayor a 10 días hábiles un tanto a la Dirección de Planeación y Evaluación y el otro lo integra al expediente correspondiente.</p>	<p>Titular o Responsable de Área u Oficina FONACOT Auditada</p>
	<p>12. Una vez revisados los reportes de Resultados de auditoría se elabora el informe de auditoría y lo turna al Representante de la Dirección General.</p>	<p>Auditor Líder</p>
	<p>13. Enviaré a las áreas auditadas, la evaluación de los auditores para obtener su retroalimentación y en su caso tomar acciones para la mejora de sus competencias.</p>	
	<p>14. Revisa el informe de auditoría e informa a la Dirección General los resultados a través de los medios y áreas conducentes.</p>	<p>Representante de la Dirección</p>
	<p>Seguimiento y Cierre de Acciones</p> <p>Una vez que recibe el Reporte de Resultados de la Auditoría:</p> <p>15. Elabora el "Reporte de Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad" con las acciones necesarias a implementar para eliminar los efectos de las no conformidades u observaciones señalados en los resultados de la auditoría.</p>	<p>Titular, Responsable o Personal del Área u Oficina FONACOT Auditada</p>
	<p>Nota: En el caso de recomendaciones enviar un correo electrónico anexando la "Minuta de revisión al Sistema de Gestión de la Calidad" en donde se registren las acciones tomadas de las recomendaciones detectadas.</p>	
	<p>Termina procedimiento</p>	

 	<p>INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD</p>	<p>Clave: MC16</p> <hr/> <p>Vigencia: febrero, 2018</p>	
---	--	---	---

ANEXO IV. Control de las Salidas No Conformes

Las Salidas No Conforme se define como el Crédito FONACOT que no cumple con los requisitos definidos por el Instituto FONACOT y/o por el cliente. Se derivan de cualquier producto o servicio.

Responsabilidades para el Control de las Salidas No Conformes

Titular o Responsable del Área u Oficina FONACOT

1. Evaluar y determinar la naturaleza de las salidas no conformes, así como determinar las acciones que se tomarán para prevenir su uso o entrega no intencionada o para atender los efectos reales de la no conformidad.
2. Supervisar el avance de las acciones tomadas para atender las salidas no conformes.
3. Informar trimestralmente a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria el estado de las salidas no conformes identificadas y atendidas en la Oficina a su cargo.

Personal del Instituto FONACOT

4. Registrar en el Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad, las salidas no conformes identificadas, su avance y los resultados obtenidos.
5. Ejecutar las acciones correctivas y/o correcciones determinadas por su jefe inmediato superior para atender las salidas no conformes.

Procedimiento para el Control de las Salidas No Conformes






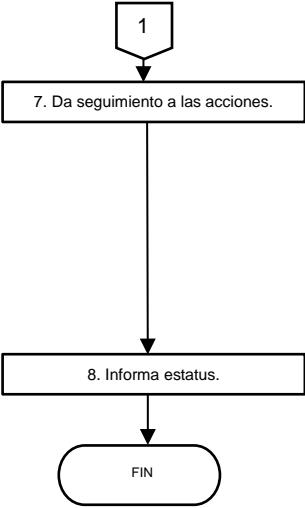



PASOS DEL PROCESO		
Símbolo		
		
Inicio / Fin	Actividad	Decisión
		
Conector de página		
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Inicia Procedimiento		
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> S1[1. Detecta una salida no conforme.] S1 --> S2[2. Informa a su Jefe inmediato.] S2 --> S3[3. Evalúa el producto no conforme.] S3 --> S4[4. Gira instrucciones para su atención.] S4 --> S5[5. Registra acciones a implementar.] S5 --> S6[6. Registra avance y resultados e integra en el expediente.] S6 --> C1[1] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> Detecta una salida no conforme durante el proceso, así como de las reclamaciones, consulta e impugnaciones de los trabajadores que le turna el área de Atención a Clientes. Informa a su Jefe inmediato sobre la salida no conforme identificada. Evalúa la salida no conforme detectada y establece alguna de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> Tomar acciones para eliminar la salida no conforme. Autorizar su uso o aplicación Liberar o aceptar, en su caso con la aprobación del usuario. <p><i>Nota1: Cuando la salida no conforme se haya detectado por el cliente una vez entregado el producto, se deben tomar las acciones para atender los efectos reales o potenciales de la salida no conforme.</i></p> Gira instrucciones a su personal para atender la salida no conforme. <i>(Ver Anexo V. Acciones Correctivas.)</i> <i>Nota2: En caso de que las acciones tomadas impliquen la cancelación del crédito, se deberá realizar lo señalado en el Manual de Crédito.</i> Registra las acciones apropiadas a establecer en el "Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad". Registra el avance y los resultados de las acciones establecidas en el "Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad" y lo integra en el expediente del Sistema de Gestión de la Calidad. 	<p>Coordinadores o Analistas</p> <p>Titular o Responsable del Área u Oficina FONACOT</p> <p>Coordinadores o Analistas</p> <p>Coordinadores o Analistas</p>

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
 <pre> graph TD Start([1]) --> Step7[7. Da seguimiento a las acciones.] Step7 --> Step8[8. Informa estatus.] Step8 --> End([FIN]) </pre>	<p>7. Da seguimiento al “Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad” en el cumplimiento de las acciones registradas hasta su conclusión.</p> <p><i>Nota3: Cuando se haya corregido una salida deberá someterse nuevamente a revisión para asegurar que es conforme con los requisitos.</i></p>	<p>Titular o Responsable del Área u Oficina FONACOT</p>
	<p>8. Informa el estatus de las acciones de manera trimestral, a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria.</p>	<p>Titular o Responsable del Área u Oficina FONACOT</p>
Termina Procedimiento		

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

ANEXO V. Acciones Correctivas

La No Conformidad se refiere al incumplimiento de un requisito establecido, generalmente implícito u obligatorio.

Requisitos para las Acciones Correctivas

1. Identificar las no conformidades que afecten el desempeño satisfactorio del servicio, del proceso o del Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales pueden surgir de las siguientes fuentes de información:
 - a) Reclamaciones y resultados de la percepción del cliente.
 - b) Resultados del seguimiento y medición de los procesos y de la conformidad del producto.
 - c) Resultados de auditorías o revisiones de externos.
 - d) Resultados de la revisión por la Dirección.
 - e) Salida No Conforme.
 - f) Otras.
2. Las acciones correctivas deberán eliminar las causas de las no conformidades. También podrán adoptarse correcciones para atender los efectos de la no conformidad.
3. Para identificar las causas de las no conformidades se pueden utilizar las siguientes herramientas de calidad:
 - Mesas Redondas.
 - Lluvia de ideas.
 - Los cinco ¿por qué?
 - Diagrama de Pareto.
 - Diagrama de Ishikawa.

Responsabilidades para establecer las Acciones Correctivas

Titular o Responsable del Área u Oficina FONACOT

1. Identificar las áreas involucradas en las no conformidades e informar sobre su detección.
2. Revisar el avance de las acciones correctivas, así como los resultados obtenidos.
3. Informar trimestralmente a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria el estatus de las acciones correctivas tomadas o en su caso la conclusión de las mismas.
4. Dar seguimiento y asegurar que se concluya el “Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad”.





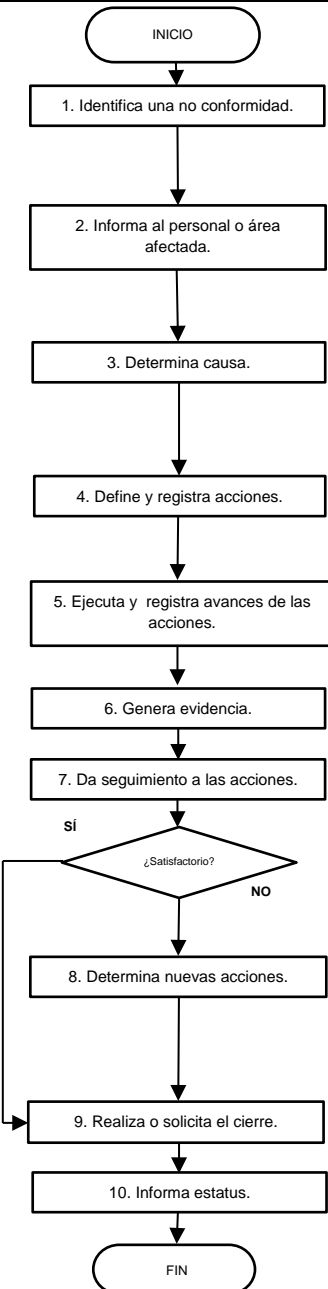
Representante de la Dirección




5. Informar semestralmente al Director General el grado de avance y el resultado de las acciones correctivas adoptadas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Personal del Instituto FONACOT

6. Identificar las no conformidades y sus causas, para su seguimiento.
7. Registrar las acciones correctivas, así como sus resultados en el “Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad”.
8. Ejecutar las acciones correctivas que le sean asignadas.

Procedimiento de Acciones Correctivas

PASOS DEL PROCESO		
Símbolo		
		
Inicio / Fin	Actividad	Decisión
		
Conector de página		
DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Inicia Procedimiento		
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A1[1. Identifica una no conformidad.] A1 --> A2[2. Informa al personal o área afectada.] A2 --> A3[3. Determina causa.] A3 --> A4[4. Define y registra acciones.] A4 --> A5[5. Ejecuta y registra avances de las acciones.] A5 --> A6[6. Genera evidencia.] A6 --> A7[7. Da seguimiento a las acciones.] A7 --> D1{¿Satisfactorio?} D1 -- SI --> A9[9. Realiza o solicita el cierre.] D1 -- NO --> A8[8. Determina nuevas acciones.] A8 --> A9 A9 --> A10[10. Informa estatus.] A10 --> FIN([FIN]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica una no conformidad, e informa a su jefe inmediato para valorar la conveniencia de adoptar una acción correctiva. 2. Informa sobre la no conformidad a las personas o áreas afectadas. 3. Determina junto con las personas o áreas afectadas las causas que originaron la no conformidad, pudiendo apoyarse en las herramientas de calidad (mesa redonda, lluvia de ideas, los cinco ¿por qué?, etc.) 4. Define y establece en el "Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad", las acciones correctivas, considerando que sean las apropiadas a la magnitud del problema o causa. 5. Ejecuta las acciones propuestas, registra los resultados y su avance en el "Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad". 6. Genera la evidencia que soporta el avance o conclusión de las acciones ejecutadas. 7. Da seguimiento a las acciones, revisando que la solución sea apropiada a la magnitud del problema o causa. Si el resultado del seguimiento es satisfactorio, continúa en la actividad 9, en caso contrario pasa a la actividad 8. 8. Determina nuevas acciones, registrándolas en el Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad y repitiendo el proceso hasta que se elimine la causa y se pueda proceder al cierre del Reporte satisfactoriamente. 9. Realiza o solicita el cierre del Reporte de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad. 10. Informa el estatus de las acciones de manera trimestral a la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria. 	<p>Personal del Instituto FONACOT.</p> <p>Titular o Responsable del Área u Oficina FONACOT que Identifica la No Conformidad (real o potencial).</p> <p>Titular, Responsable o Personal del Área u Oficina FONACOT que ejecutara las acciones.</p> <p>Personal del Área u Oficinas FONACOT Responsable de ejecutar las acciones</p> <p>Titular o Personal encargado del Área u Oficina FONACOT</p> <p>Titular, Responsable o Personal del Área u Oficina FONACOT.</p>
Termina Procedimiento		

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

ANEXO VI. Guía para la atención de reclamaciones e impugnaciones de los Usuarios de servicios del Instituto FONACOT.*

El presente tiene como objetivo principal, cumplir con el siguiente objetivo de calidad establecido en este Manual:

III. Atender y dar seguimiento a las reclamaciones e impugnaciones recibidas por el Instituto FONACOT.

Objetivo

El propósito es establecer una guía para la recepción, distribución, atención y solución de las reclamaciones e impugnaciones de los usuarios de servicios del Instituto FONACOT, brindando un mejor post-servicio al cliente, contribuyendo con el cuidado de la imagen Institucional, el otorgamiento de créditos a los trabajadores y la satisfacción de nuestros clientes.

Alcance

Recepción, distribución y una adecuada atención y solución de las reclamaciones e impugnaciones realizadas por el Cliente o Centro de Trabajo (Patrón) que permita brindarles una adecuada atención y solución.

Ámbito de Aplicación

La presente guía es de carácter general, ya que establece desde la recepción, distribución y solución de la atención de reclamaciones e impugnaciones, por lo que es de carácter obligatorio para el personal del Instituto FONACOT que interviene en el proceso de crédito, siendo responsables de su debida observancia.

Definiciones

Aclaración.-Derecho del trabajador para recibir respuesta cuando manifieste no reconocer una o varias disposiciones del crédito FONACOT.

Centro de Atención Telefónica (CAT).- Servicio de atención remota a clientes del Instituto FONACOT.




Cliente.- Son los trabajadores formales de los Centros de Trabajo (Patrón) reguladas laboralmente por los apartados A y B del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que reúnen los requisitos y documentos señalados por el Instituto FONACOT, para ejercer su derecho al crédito FONACOT.

Consulta.- Petición de un Cliente o Centro de Trabajo (Patrón) para que se le proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada al crédito FONACOT.

Denuncia.-Manifestación de hechos presuntamente irregulares en los que se encuentran involucrados servidores públicos del Instituto en el ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona.

Centro de Trabajo (Patrón).- Las Personas Físicas y Morales que estén afiliadas ante el Instituto FONACOT y que tengan a su servicio trabajadores formales, con el propósito de que éstos puedan ser sujetos del crédito que concede el Instituto FONACOT.

Impugnación.- Reclamación de un cliente cuando está en desacuerdo con la información incluida en el historial crediticio proporcionado por una Institución Financiera a las Sociedades de Información Crediticia.

 	INSTITUTO FONACOT MANUAL DE CALIDAD	Clave: MC16	
		Vigencia: febrero, 2018	

Reclamación.- Es un área de oportunidad ya que manifiesta la insatisfacción o descontento hacia la prestación de un servicio que otorga el Instituto FONACOT.

También se puede decir, que es la manera en que el Cliente o Centro de Trabajo (Patrón) exigen al Instituto FONACOT que corrija la situación y que mejore aspectos relacionados con la actitud, la asesoría, la oportunidad y la calidad en la atención que brinda.

Sugerencia.- Es una recomendación o insinuación que se hace al Instituto FONACOT con el ánimo de contribuir al mejoramiento del servicio y en las instalaciones.

Responsabilidades

Titular, Responsable y/o Personal del Área u Oficina FONACOT

1. Atender las reclamaciones, consultas, aclaraciones e impugnaciones que sean turnadas por el Área de Atención a Clientes (Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana) inmediatamente.
2. Realizar las acciones necesarias hasta la solución de la reclamación, consulta, aclaración e impugnación, siempre en apego a la normatividad del Instituto FONACOT.
3. Actuar con respeto y amabilidad en la interacción que se tenga con el Cliente o Centro de Trabajo (Patrón) para la solución a la reclamación, consulta, aclaración e impugnación.
4. Turnar oportunamente evidencia sobre la atención, seguimiento y solución de las reclamaciones e impugnaciones al Área de Atención a Clientes (Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana).

Área de Atención a Clientes (*Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana*)

5. Turnar al Área u Oficina del Instituto FONACOT que corresponda para que se dé inicio a la atención de la reclamación, consulta, aclaración e impugnación.
6. Podrá retroalimentar a las Direcciones y Áreas del Instituto FONACOT involucradas en la atención, sobre las reclamaciones e impugnaciones de los clientes del Instituto FONACOT.
7. Realizar el seguimiento de las reclamaciones e impugnaciones con el personal del Área u Oficina FONACOT que fueron turnadas para su atención.
8. Elaborar reporte del estatus que guardan las reclamaciones e impugnaciones turnadas a las Áreas u Oficinas FONACOT.
9. Podrá informar periódicamente al Comité Directivo, sobre el estatus de las reclamaciones e impugnaciones recibidas.
10. Podrá realizar propuestas de mejora en procedimientos operativos a las Direcciones y Áreas del Instituto FONACOT de acuerdo a la recurrencia sobre el mismo en temas de reclamaciones e impugnaciones.
11. Turnar a más tardar dentro del día hábil siguiente, al Órgano Interno de Control las reclamaciones en las que se advierten irregularidades en el otorgamiento y operación del crédito FONACOT, por parte de servidores públicos del Instituto.
12. Recibir las impugnaciones de clientes o usuarios del crédito FONACOT a través de los mecanismos que señalen las Sociedades de Información Crediticia (SIC), en específico con Trans Unión y Dun & Bradstreet, y turnarlas a las áreas responsables del Instituto para su análisis y solución.

Procedimiento para la Recepción de Reclamaciones e Impugnaciones del Crédito FONACOT

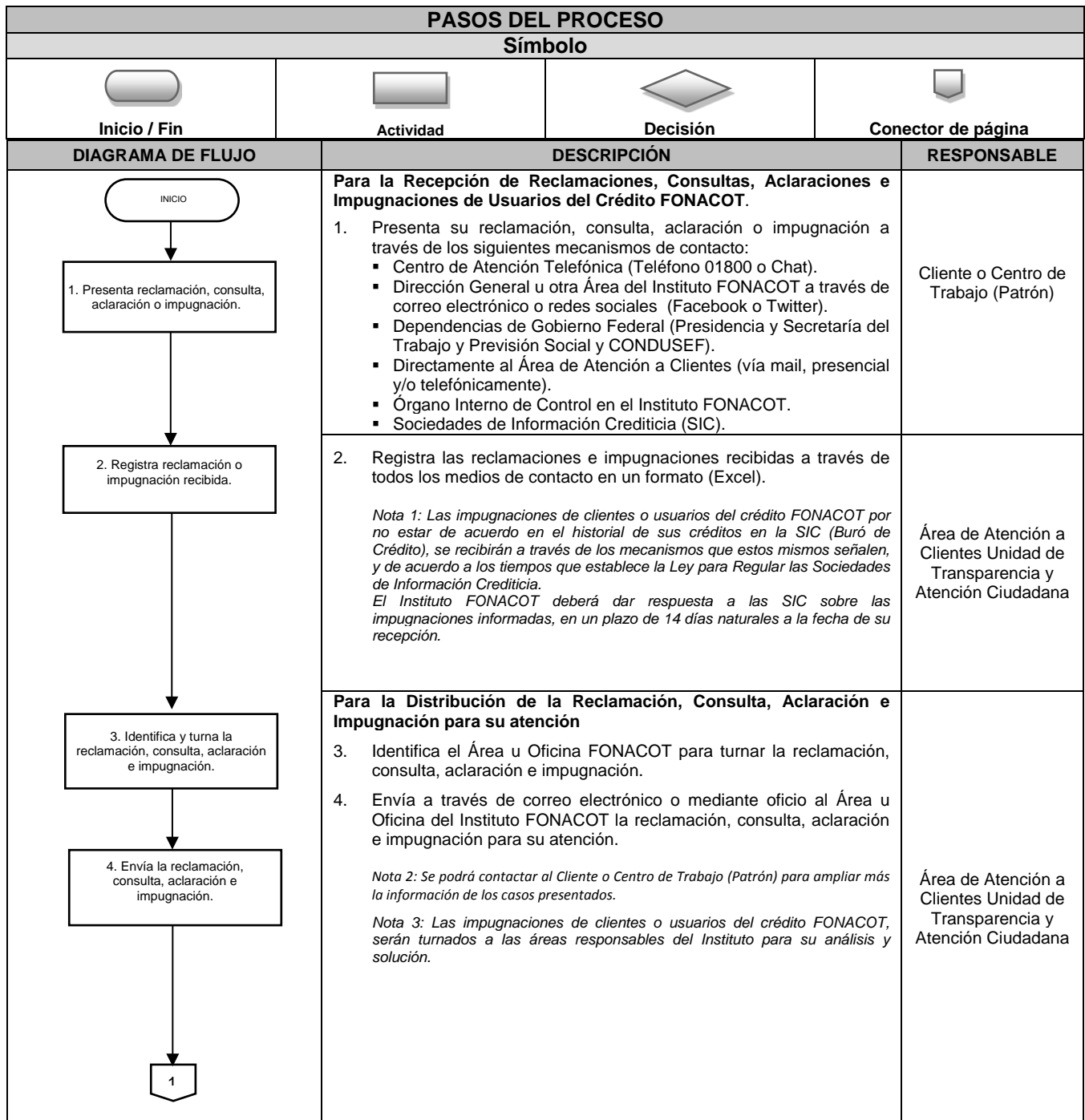



DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
 <pre> graph TD Start([1]) --> Step5[5. Recibe la reclamación, consulta, aclaración o impugnación y emite respuesta.] Step5 --> Step6[6. Evalúa la reclamación, consulta, aclaración o impugnación.] Step6 --> Step7[7. Da solución y respuesta de la reclamación, consulta, aclaración o impugnación] Step7 --> Step8[8. Envía evidencias de la reclamación atendida.] Step8 --> Step9[9. Recibe evidencias, seguimiento y respuesta.] Step9 --> Step10[10. Cierre del reporte.] Step10 --> Step11[11. Envía las reclamaciones cerradas.] Step11 --> Step12[12. Envía los resultados de las encuestas de satisfacción.] Step12 --> End([FIN]) </pre>	<p>5. Recibe la reclamación, consulta, aclaración o impugnación y emite una respuesta informativa al cliente o centro de trabajo (patrón) como parte de la atención.</p> <p>La respuesta informativa será preferentemente vía mail donde se le indicará que se recibió su reclamación y se le informarán los requisitos, documentación y formatos necesarios para continuar su solicitud en caso de ser necesarios para su próxima visita.</p> <p><i>Nota 4: Se podrá contactar al Cliente o Centro de Trabajo (Patrón) para ampliar más la información de los casos presentados.</i></p>	Titular, Responsable y/o Personal del Área u Oficina FONACOT.	
	<p>Para la Solución de la Reclamación, Consulta, Aclaración e Impugnación</p> <p>6. Evalúa la reclamación, consulta, aclaración o impugnación y emprende acciones de mejora para la resolución.</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso de detectarse una salida no conforme o una no conformidad, se deberá tomar en consideración el Procedimiento para el Control de Salidas No Conforme o el Procedimiento de Acciones Correctivas para ejecutar las acciones apropiadas para la solución. Las acciones que impliquen la cancelación del crédito, se deberán realizar conforme a lo señalado en el apartado del Manual de Crédito correspondiente a la aclaración y/o cancelación del crédito FONACOT. 	Titular, Responsable y/o Personal del Área u Oficina FONACOT.	
	<p>7. Da solución y respuesta, vía mail preferentemente, al Cliente o Centro de Trabajo (Patrón) sobre la reclamación, consulta, aclaración o impugnación presentada.</p> <p><i>Nota 5: La respuesta de las reclamaciones, será enviada al Área de Atención a Clientes (Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana).</i></p>		
	<p>8. Envía al Área de Atención a Clientes las evidencias documentales sobre la reclamación atendida.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidencia de atención al cliente. Evidencia del seguimiento y solución a la reclamación. <p><i>Nota 6: Las Áreas del Instituto FONACOT que turnen la respuesta al Área de Atención a Clientes sobre las reclamaciones de los usuarios de servicios del Instituto FONACOT, deberán estar acompañadas de la evidencia documental que soporte la respuesta.</i></p>		
	<p>9. Recibe las evidencias, seguimiento y respuesta dada al Cliente o Centro de Trabajo (Patrón) de la atención de la reclamación.</p>		
	<p>10. Procede a registrar el cierre de la reclamación. (En caso de contar con las evidencias mencionadas en el punto anterior, por parte del área u Oficina FONACOT a quien se le turnó la reclamación)</p>		Área de Atención a Clientes Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana
	<p>11. Envía a la Dirección de Gestión Comercial trimestralmente la base de datos de las reclamaciones cerradas para la aplicación de las encuestas de satisfacción a los ciudadanos para conocer su percepción en cuanto a la resolución de su reclamación.</p>		
	<p>12. Envía a la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana trimestralmente los resultados de las Encuestas de Satisfacción.</p>		
	<p>Fin del Procedimiento</p> <p>IMPORTANTE: Las consideraciones contenidas en este documento se expresan en forma enunciativa, más no limitativa ni excluyente lo cual significa que cada caso (reclamación, consulta o impugnación) podrá adecuarse, según su propia y especial naturaleza.</p>	Dirección de Gestión Comercial	

Estándares de Servicio

Tipo de Reclamación		Tiempo de seguimiento y solución.
Servicio (Oficinas Centrales, Call Center y/o Sucursales)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Servicio al cliente ❖ Información (Requisitos, Consultas, Aclaraciones del Crédito y de Deuda) 	De acuerdo a cada área y a la naturaleza de cada reclamación.
Trámite (Oficinas Centrales y/o Sucursales)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Afiliación ❖ Autorización y Renovación de Créditos. ❖ Depósitos de Crédito. ❖ Re-estructuras. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reembolso 	
Servicio (Oficinas Centrales)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Página de Internet del Instituto FONACOT. 	
Trámite (Oficinas Centrales y/o sucursales)	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Acreditación de Pagos ❖ Aplicaciones de Pagos de Seguro y devoluciones de primas no devengadas. 	
	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Aclaración o Cancelación del Crédito FONACOT (Cargos no reconocidos, homonimia) ❖ Llamadas de cobranza 	
Impugnaciones	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Corrección de datos personales ❖ Eliminación de Crédito que no Reconoce ❖ Saldos ❖ Histórico de Pagos 	

Tipo de reclamación	
Irregularidades	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Irregularidades en el otorgamiento y operación del crédito FONACOT, por parte de servidores públicos del Instituto.

*La Guía del Anexo VI fue elaborada y revisada por la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana del Instituto FONACOT.