

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

HOJA DE AUTORIZACIÓN

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS DEL
INSTITUTO FONACOT

ELABORÓ Y REVISÓ

DICTAMINÓ

AUTORIZÓ

FECHA DE ACTUALIZACIÓN _____

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA _____

VERSIÓN _____MPP09.00_____

Índice

Índice	3
I. Introducción	5
1. Ámbito de Aplicación	6
II. Marco Jurídico.	7
III. Procedimientos	14
1. Solicitud de Investigación de Mercados.	14
a) Objetivo	14
b) Políticas de Operación:	14
c) Usuarios Internos:	14
d) Usuarios Externos:	14
e) Descripción Narrativa:	15
f) Diagrama de flujo:	17
2. Resumen General de Mercado Potencial.	19
a) Objetivo	19
b) Políticas de Operación.	19
c) Usuarios Internos:	20
d) Usuarios Externos:	20
e) Descripción Narrativa:	20
f) Diagrama de Flujo:	22
3. Estudio de Mercado Crédito FONACOT.	23
a) Objetivo	23
b) Políticas de Operación.	23
c) Usuarios Internos:	23
d) Usuarios Externos:	23
e) Descripción Narrativa:	24
f) Diagrama de Flujo:	25
4. Encuestas.	26
a) Objetivo	26
b) Políticas de Operación.	26
c) Usuarios Internos:	27
d) Usuarios Externos:	27
e) Descripción narrativa:	28

f) Diagrama de flujo.....	29
IV. Formas.....	30
V. Glosario de Términos	30
VI. Directorio.....	31

I. Introducción

La Dirección de Investigación de Mercados, del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, ha elaborado el presente manual que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y sus correspondientes políticas, en materia de: Inteligencia Comercial, Estudios de Mercado e Evaluación de Productos y Campañas; a fin de obtener información que permita al instituto conocer a la competencia, al consumidor y a su entorno para la toma de decisiones; a fin de dar atención a las necesidades de los clientes del Instituto FONACOT; que se derivan de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas esta Dirección, por el Estatuto Orgánico, en el Manual de Organización Específico correspondiente, y de la normativa aplicable.

El presente Manual busca contribuir a que el ejercicio de las funciones, conferidas a la Dirección de Investigación de Mercados, se realicen de manera ágil, eficiente y transparente, mediante un documento que contenga la descripción de las actividades que deben seguirse para la realización de dichas funciones, y alinear los procedimientos y políticas, a las atribuciones y funciones, de los diferentes puestos que integran la Dirección de Investigación de Mercados, conferidas en el Manual de Organización Específico correspondiente. Así mismo, cotejar que los procedimientos estén alineados a los procesos del Instituto FONACOT.

Adicionalmente, este documento facilitará la inducción del personal de nuevo ingreso a la Institución y al puesto, también 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 Investigación de Mercados.

El manual contiene los apartados de: índice, introducción, marco jurídico, así como para cada procedimiento: objetivo, políticas, usuarios, descripción narrativa, diagrama de flujo; formatos, formas e instructivos de llenado; un glosario de términos y un directorio.

La elaboración del manual refleja el esfuerzo-compromiso de las áreas que integran la Dirección de Investigación de Mercados, cuyo titular y servidores públicos aportaron y validaron la información correspondiente.

Es importante señalar, que con el propósito de mantener actualizado el manual, se deberán realizar revisiones periódicas por parte del personal responsable de su operación.

1. **Ámbito de Aplicación**

Las áreas comerciales, en especial las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR); y La dirección de Mercadotecnia.

Las Unidades Administrativas del Instituto.

Los proveedores de servicios para las investigaciones de Mercado.

II. Marco Jurídico - Administrativo

CONSTITUCIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; publicada en el D.O.F. el 5 de febrero de 1917, última reforma publicada 24-02-2017.

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 Federal de Deuda Pública; (texto vigente, antes se denominaba “Ley General de Deuda Pública”); última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de abril de 2016.
- 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 sus reformas.
- 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 General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, cuya vigencia iniciará a partir del miércoles 19 de julio de 2017, abrogándose con esa misma fecha, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, y se derogarán los Títulos Primero, Tercero y Cuarto de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 09 de mayo de 2016 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 única reforma publicada en el D.O.F. el 10 de enero de 2014.
- 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 (nueva ley); publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, abrogándose la anterior ley.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los los Sujetos obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicada en el D.O.F. el 30 de mayo del 2011 y sus reformas.
- 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 del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013 y sus reformas.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, publicada en el D.O.F. el 12 de enero de 2001 y sus reformas.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el D.O.F. el

02 de agosto de 2006 y sus reformas.

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicada en el D.O.F. el 29 de junio de 1992 y sus reformas.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en D.O.F. el 27 de agosto de 1932, última reforma publicada D.O.F. 13-06-2014.
- Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 de diciembre de 2005, última reforma publicada D.O.F. 10-01-2014.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en D.O.F. el 4 de mayo de 2015.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en D.O.F. el 18 de julio de 2016.

LEYES ORGÁNICAS

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

DISPOSICIONES

- Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; publicadas en el D.O.F. el 01 de diciembre de 2014 y su modificación mediante resoluciones publicadas en el D.O.F. el 27 de agosto de 2015 y el 25 de enero del 2016.
- Disposiciones de carácter general aplicables a las emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores (Circular Única de Emisoras), Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 19 de marzo de 2003, modificadas mediante Resoluciones publicadas en el citado Diario, última resolución publicada el 19 de noviembre de 2016.

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 Civiles; publicado en el D.O.F. el 24 de febrero de 1943 y sus reformas.

- Código Financiero del Estado de México y sus Municipios; publicado en la G.O.E.M. el 09 de marzo de 1999, iniciando su vigencia el 08 de abril de 1999 y sus reformas
- Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; publicado en la G.E.O.M. el 03 de abril de 2001 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 (Al entrar en vigor este nuevo Código, se abrogó el anterior Código Federal de Procedimientos Penales).

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 del Impuesto Sobre la Renta (nuevo Reglamento); publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015 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 y sus reformas.
- 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 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 y sus reformas.

- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014, abrogando el anterior Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, publicado en el D.O.F. el 29 de noviembre de 2006.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos; publicado en D.O.F. el 13 de mayo de 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 emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno; publicado en el D.O.F. el 03 de noviembre de 2016.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia 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 de 2010, última reforma publicada D.O.F. 06 de abril de 2017.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros, publicado en el D.O.F. el 16 de mayo de 2016.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, publicado en el D.O.F. el 16 de julio de 2010, última reforma publicada D.O.F. 05 de abril de 2016.
- 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 de 2010 y sus reformas, última reforma publicada en el D.O.F. 03 de febrero de 2016.
- 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 de 2010, última reforma D.O.F. 3 de febrero de 2016.

- Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias. Publicado en el D.O.F. el 8 de mayo de 2014, última reforma publicada D.O.F. 4 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; vigente, publicado en el D.O.F. 28 de diciembre de 2010, última reforma publicada D.O.F. 27 de junio de 2017.
- 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 2016, publicado en D.O.F. 29 de diciembre de 2016.
- Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único publicado en el D.O.F. el 15 de mayo de 2017.
- Manual de Percepciones de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal vigente, publicado en el D.O.F. 31 de mayo de 2017.

LINEAMIENTOS

- Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, publicado en D.O.F. 22 de febrero de 2016.

PLANES

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; publicado en D.O.F. el 20 de mayo de 2013.

PROGRAMAS

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

ESTATUTOS

- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en D.O.F. el 20 de diciembre de 2016.

NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS INTERNAS

- Código de Conducta, vigente.
- Estructura Orgánica autorizada por el Consejo Directivo, vigente.
- Sistema de Control Interno, y Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manual General de Organización del Instituto FONACOT, vigente.
- Manuales de Organización Específicos de las Direcciones del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manual de Crédito, vigente.
- Manual Financiero, vigente.
- Manual de Administración Integral de Riesgos, vigente.
- Programa de Trabajo 2014-2018, y Programa de Trabajo Anual, del Instituto FONACOT.
- Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
- Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios, vigentes.
- Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Obra Pública, vigentes.
- Reglamento interior de trabajo del Instituto FONACOT, vigente.

III. Procedimientos

1. Solicitud de Investigación de Mercados.

a) Objetivo

Evaluar, recabar y conciliar información para identificar áreas de oportunidad de las propuestas de nuevos productos y servicios con base en los estudios que se realizan en campo, a través de análisis de información interna o externa.

b) Políticas de Operación:

Las investigaciones de mercado, podrán referirse a Investigaciones de Mercado Potencial para nuevos productos, Evaluación de Productos y Campañas, o cualquier otro tema relacionado.

Se deberá preparar un “Brief”, la información necesaria, para fijar las estrategias que permitirán conseguir un objetivo de investigación de Mercados o Promoción.

Este procedimiento pertenece a la Dirección de Investigación de Mercados, y es ejecutado por la Subdirección de Inteligencia Comercial.

c) Usuarios Internos:

Área solicitante, que puede ser, cualquier área del Instituto
Dirección de Investigación de Mercados.

d) Usuarios Externos:

En su caso, Cabeza de Sector (STPS).
Proveedores

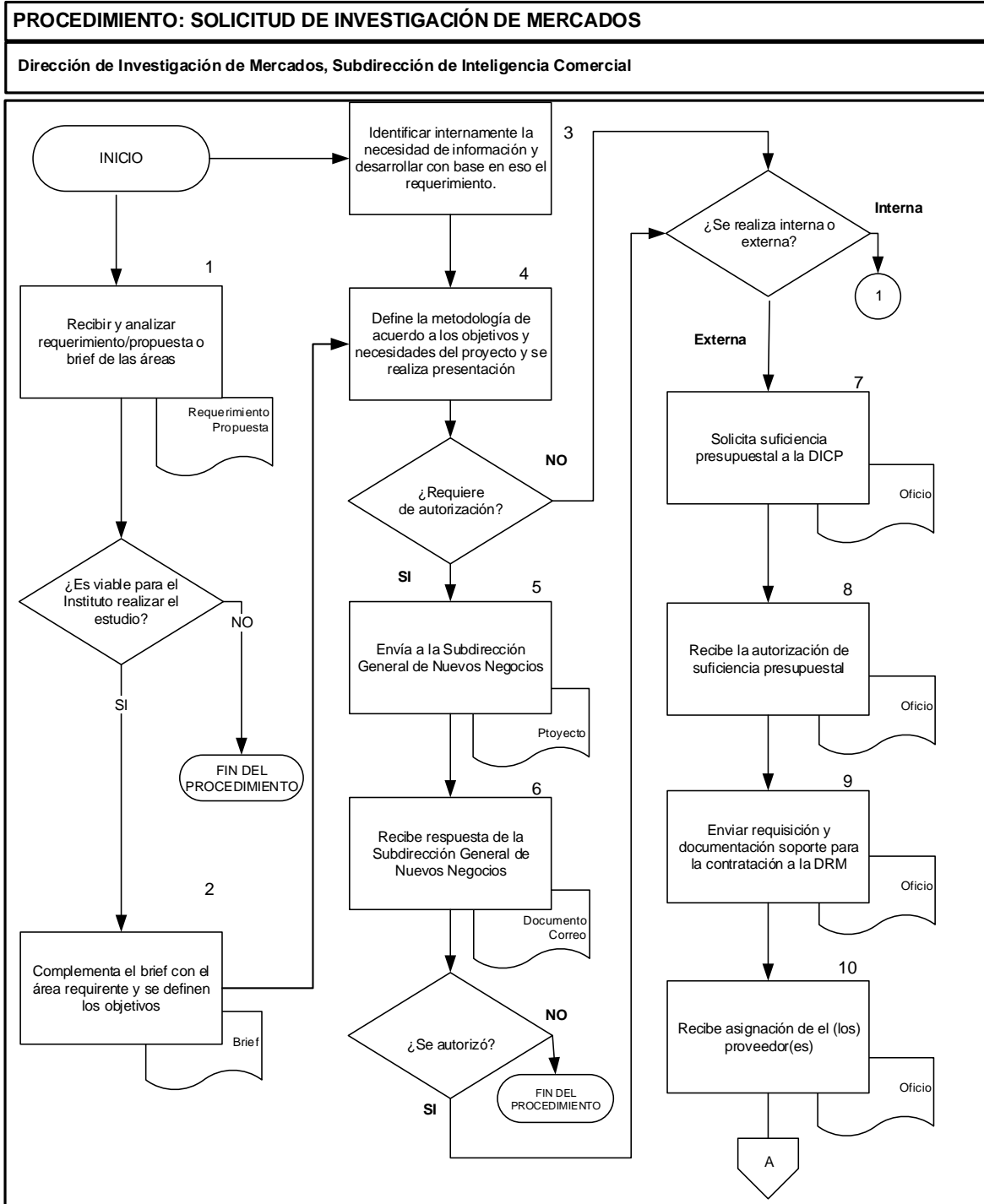
e) Descripción Narrativa:

PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
Dirección de Investigación de Mercados	<p>1. Recibe y analiza Requerimiento o Propuesta y Brief; de las áreas del Instituto.</p> <p style="text-align: center;">¿Es viable para El Instituto realizar el estudio?</p> <p>NO: Emite recomendaciones de lo que se puede hacer o en su defecto los motivos por los cuales no se va a realizar.</p> <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>-Requerimiento o Propuesta y/o Brief de Investigación de Mercados.</p> <p>-Oficio o Correo electrónico.</p>
Dirección de Investigación de Mercados	<p>SI:</p> <p>2. Complementa el brief con el área requirente y se definen los objetivos <i>Continúa en 4</i></p> <p>3. Identificar internamente la necesidad de información y desarrolla con base en eso el requerimiento.</p>	-Brief de Investigación de Mercados.
Dirección de Investigación de Mercados	<p>4. Define la metodología de acuerdo a los objetivos y necesidades del proyecto y se realiza presentación.</p> <p style="text-align: center;">¿Requiere autorización?</p> <p>NO: Continúa en la Actividad 8.</p> <p>SI:</p> <p>5. Envía a la Subdirección General de Nuevos Negocios, el proyecto para su autorización.</p> <p>6. Recibe: Respuesta de la Subdirección General de Nuevos Negocios.</p>	<p>-Proyecto.</p> <p>-Proyecto</p> <p>-Documento o correo electrónico.</p>
Dirección de Investigación de Mercados	<p>¿Se autorizó?</p> <p>NO autorizada:</p> <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>SI: Autorizada.</p> <p style="text-align: center;">¿Requiere de algún despacho externo o es posible realizarlo internamente?</p> <p>EXTERNO:</p>	

<p>Dirección de Investigación de Mercados</p>	<p>7. Solicita suficiencia presupuestal a la Dirección de Integración y Control Presupuestal (DICP).</p> <p>8. Recibe de la Dirección de Integración y Control Presupuestal (DICP) autorización de la suficiencia presupuestal.</p> <p>9. Enviar requisición y documentación soporte, para procedimiento de contratación a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales. (DRMSG).</p> <p>10. Recibe asignación del proveedor.</p> <p>11. Realiza juntas de trabajo para definir el plan de trabajo, supervisión y seguimiento durante el estudio.</p> <p>12. Recibe del Proveedor el trabajo Final.</p> <p>13. Valida que la información sea la solicitada y que el enfoque del estudio cumpla con el brief.</p>	<p>-Oficio.</p> <p>-Oficio.</p> <p>-Oficio.</p> <p>-Oficio.</p> <p>-Informe de Resultados en papel y electrónico.</p>
<p>Dirección de Investigación de Mercados</p>	<p>14. Envía al Área solicitante el Informe de Resultados.</p> <p>15. Analiza para emitir las recomendaciones para atender áreas de oportunidad o en base al estudio, para que se lleven a cabo las decisiones respectivas al proyecto del que se trate.</p> <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p style="text-align: center;">INTERNA:</p>	<p>-Informe de Resultados en papel y electrónico.</p> <p>-Propuesta</p>
<p>Dirección de Investigación de Mercados</p>	<p>16. Identifica necesidades y define el plan de trabajo. ¿Requiere de recursos de la partida presupuestal?</p> <p style="text-align: center;">SI:</p> <p>17. Solicita suficiencia presupuestal a la Dirección de Integración y Control Presupuestal (DICP)</p> <p>18. Recibe el formato de recurso liberado de la Dirección de Integración y Control Presupuestal. (DICP)</p> <p style="text-align: center;">NO:</p> <p>19. Ejecuta el plan trabajo.</p> <p>20. Análisis para emitir las recomendaciones de acuerdo al brief y los objetivos planteados además de las áreas de</p>	<p>-Propuesta</p> <p>-Oficio</p> <p>-Oficio</p> <p>-Proyecto</p> <p>-Informe de Resultados en papel y electrónico</p>

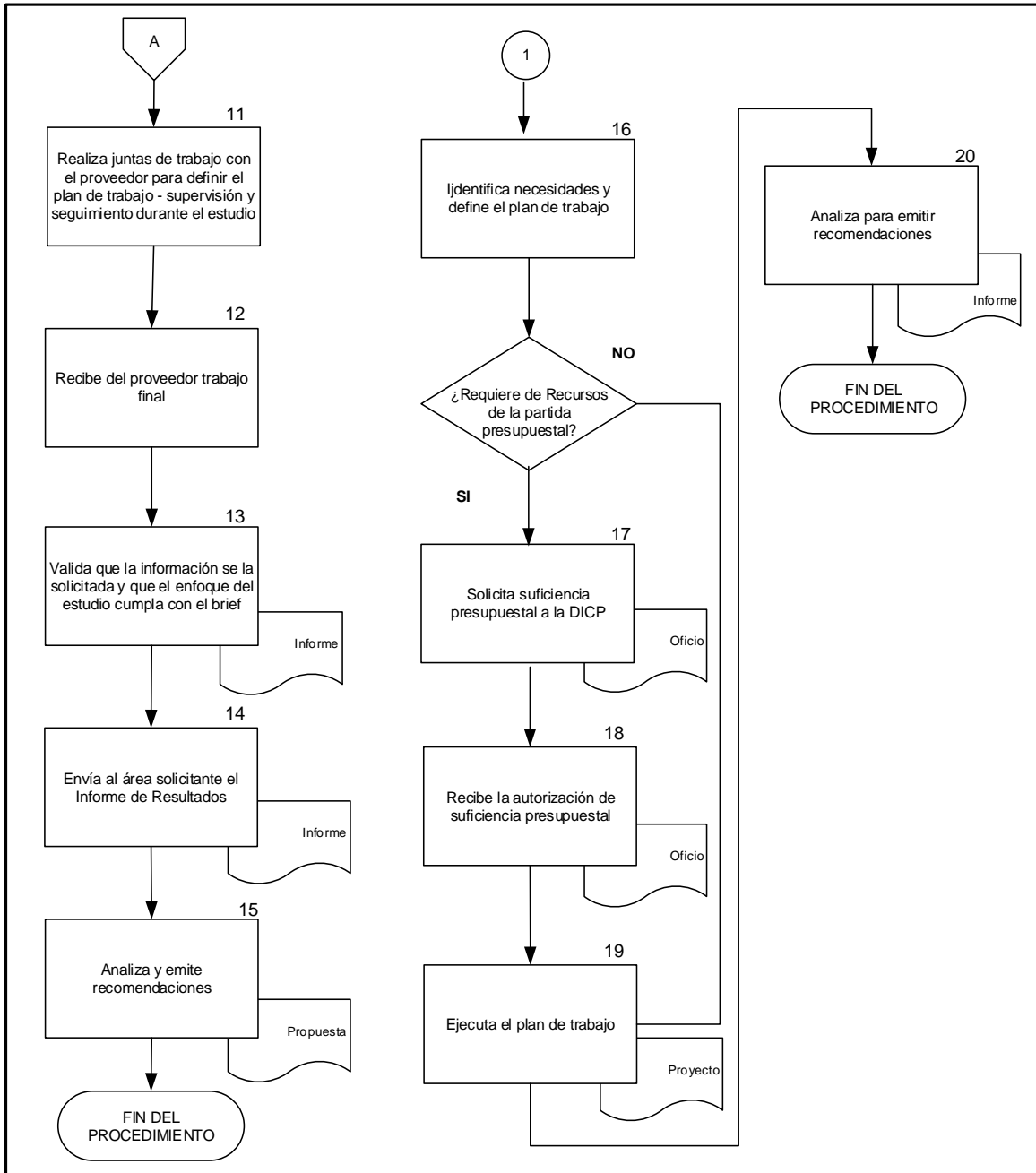
	oportunidad que sean detectadas	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

f) Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN DEL MERCADOS

Dirección de Investigación de Mercados, Subdirección de Inteligencia Comercial.



2. Resumen General de Mercado Potencial.

a) Objetivo

Reportar cada mes la penetración en el Mercado Potencial del Instituto FONACOT, mediante la comparación del Número de trabajadores con crédito, contra el total de trabajadores formales.

b) Políticas de Operación.

El Mercado Potencial, es en correspondencia a la Misión del Instituto, el número de Trabajadores formales.

El número de trabajadores formales, se calcula en base a los trabajadores reportados por el IMSS y el ISSTE.

La penetración de Mercado se calcula dividiendo el Número de Trabajadores Formales entre el número de trabajadores formales.

Reglas de Negocios:

RN1: El "Archivo Base", es un archivo en Excel, donde se consolidan las cifras de:

- Número de Trabajadores registrados en CREDERE.
- Trabajadores con Crédito.
- Créditos.

RN2: Para hacer la consulta al CREDERE, se abre la base de datos OBCD, del ambiente DWH, seleccionando la tabla: Topaz Aux IMSS Ct, se esta se hace la consulta concatenando el campo Registro Patronal con digito Verificador, como NSS y se guarda como tabla.

Se hace una consulta incluyendo la información del Archivo Base y los campos: Número de giro, giro, número de trabajadores y eventuales en la consulta de la tabla IMSS y se vinculan las tablas con el campo del Número de Seguridad Social (NSS).

Esta consulta se guarda como tabla y se exporta en formato Excel.

En SQL, consultar de la tabla de saldos, el número de trabajadores registrados en CREDERE, con crédito y créditos por centro de trabajo y exportarlo a Excel.

En SQL, consultar de la tabla de saldos, el número de trabajadores registrados en CREDERE para cada centro de trabajo y exportarlo a Excel.

RN3: Se integran las tablas de Excel, en el Archivo Base, y se vinculan las consultas de saldos para incluir:

- Número de Trabajadores registrados en CREDERE,
- Trabajadores con crédito,
- Créditos.

RN4: Para la actualización Mensual del Mercado Potencial, se visita la página de Internet de las instituciones de Seguridad Social, y por medio de una consulta dinámica (CUBOS), se selecciona la información disponible para el mes-año que cierra, por delegaciones nacionales.

Se obtienen los datos de:

- Trabajadores,
- Rango salarial,
- Género,
- Edad, etc.

La consulta se exporta en formato Excel.

c) Usuarios Internos:

Dirección General,
Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de Nuevos Negocios,
Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos.
Dirección de Investigación de Mercados.
Dirección de Planeación Institucional,
Áreas del Instituto.

d) Usuarios Externos:

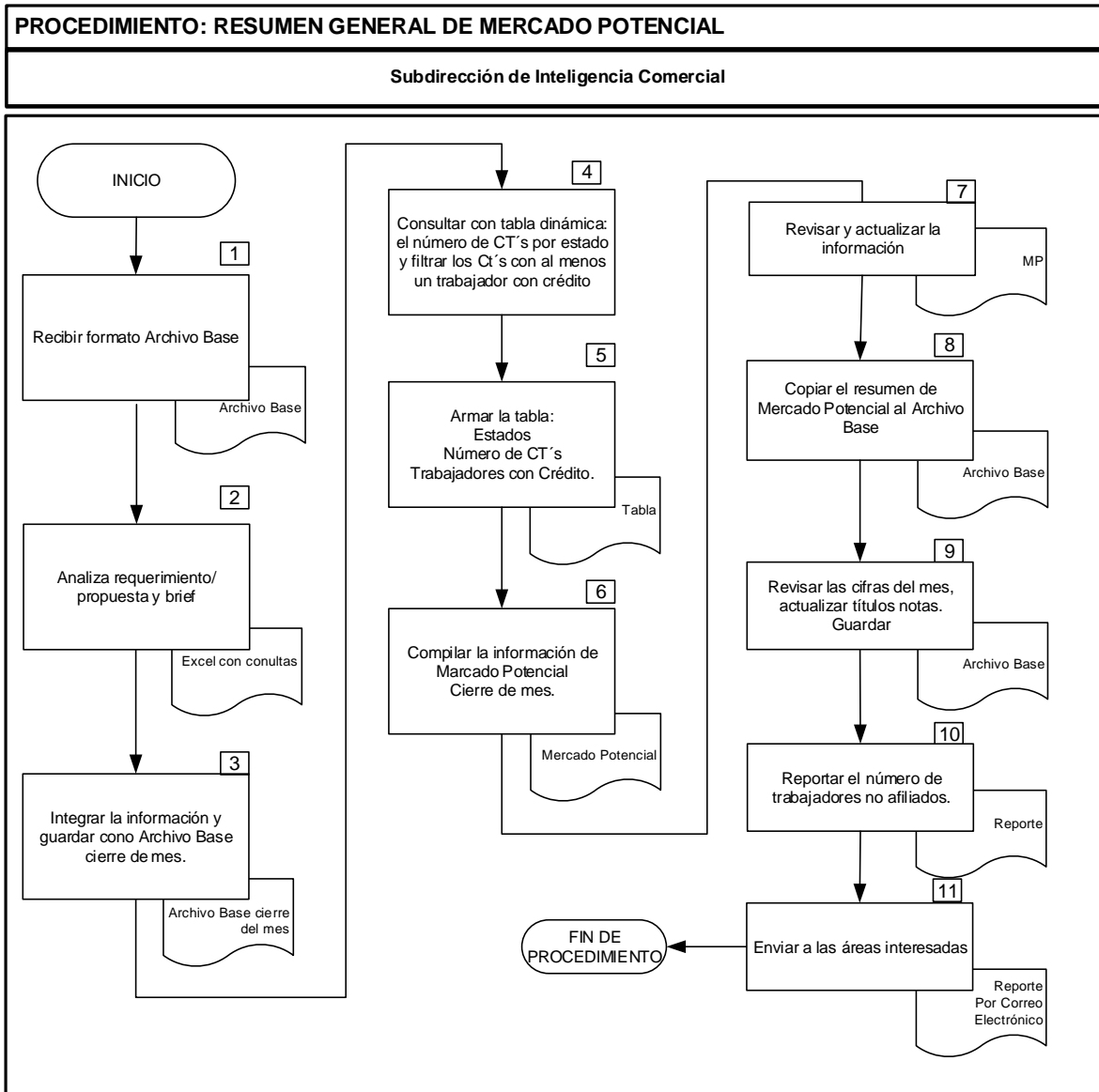
Cabeza de Sector (STPS), Instancias Fiscalizadoras.
Publico en General.

e) Descripción Narrativa:

PROCEDIMIENTO: RESUMEN GENERAL DE MERCADO POTENCIAL.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
Subdirección de Inteligencia Comercial	1. Recibir de Planeación Institucional el formato de Archivo Base. Aplica RN1.	-Archivo Base.
	2. Consultar la información del mes en CREDERE. Aplica RN2.	-Tabla en formato Excel:
	3. Integra la información en Excel y guardar como Archivo Base, cierre de mes. Aplica la RN3.	-Archivo Base cierre de mes.
	4. Consultar con tabla dinámica el número de Centros de Trabajo afiliados por estado, filtrar los CT's con al menos un trabajador con crédito.	-Archivo Base cierre de mes.
	5. Armar la Tabla: Estados, Número de CT, Trabajadores con crédito. Continúa en 7.	

<p>Subdirección de Inteligencia Comercial</p>	<p>6. Compilar la información de Mercado Potencial cierre de mes. Aplica RN4.</p> <p>7. Revisar y actualizar la información.</p> <p>8. Copiar el resumen de Mercado Potencial al Archivo Base.</p> <p>9. Revisar las cifras del mes, actualizar títulos y notas, guardar.</p> <p>10. Reportar el número de trabajadores no afiliados (al menos cada trimestre)</p>	<p>-Consulta en Excel.</p> <p>-Excel, detalle del Mercado de Trabajadores del IMSS.</p> <p>-Archivo base cierre de mes, cerrado</p>
<p>Subdirección de Inteligencia Comercial / Dirección de Investigación de Mercados</p>	<p>11. Enviar a las áreas interesadas.</p>	<p>-Correo electrónico, con el Estudio de Mercado FONACOT.</p>
	<p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	

f) Diagrama de Flujo:



3. Estudio de Mercado Crédito FONACOT.

a) Objetivo

Reportar cada mes los resultados del Estudio de Mercado Crédito FONACOT, con el **benchmarking** de condiciones de tasa de interés y el CAT.

b) Políticas de Operación.

El Objetivo de Mercado del Crédito FONACOT, es ofrecer las mejores tasas del mercado.

Para efectos del benchmarking, se trata de comparar cada cierre del mes, las condiciones ofrecidas por los competidores más similares en todos los casos.

El criterio básico es el ticket promedio, o sea el promedio del monto del crédito FONACOT, el segundo criterio es el plazo promedio ponderado del crédito FONACOT.

El plazo promedio es un número real, que se compara contra un conjunto cerrado de números naturales para los plazos: 6, 12, 18, 24, Etc. Para la mecánica de la comparación, se toma el número natural de plazo que oferte el competidor, con la menor diferencia absoluta al plazo promedio ponderado.

Reglas de Negocio:

RN1: Se consulta la información pública en Internet; usando las Calculadoras de Créditos de nómina y créditos personales, que las diferentes instituciones de Crédito autorizadas por la CNBV, publican a través de esta comisión o de la CONDUSEF.

c) Usuarios Internos:

Dirección General,
Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de Nuevos Negocios,
Dirección de Investigación de Mercados.
Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos.
Dirección de Planeación Institucional,
Áreas del Instituto.

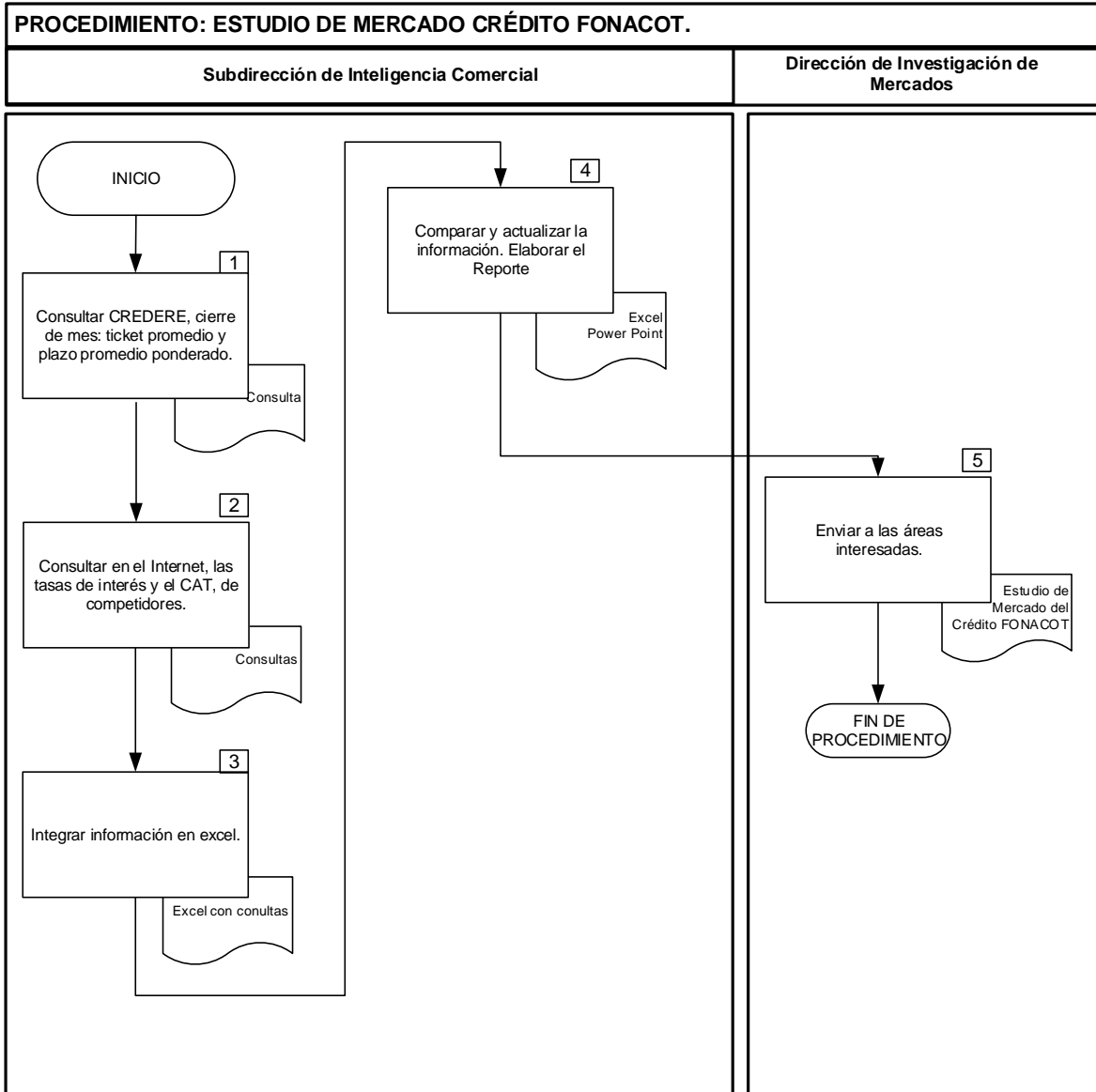
d) Usuarios Externos:

Cabeza de Sector (STPS), Instancias Fiscalizadoras.
Público en General.

e) Descripción Narrativa:

PROCEDIMIENTO: ESTUDIO DE MERCADO CRÉDITO FONACOT.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
Subdirección de Inteligencia Comercial	1. Consultar en Intranet la información, al cierre de mes, para el ticket promedio y plazo promedio ponderado.	-Tabla.
	2. Consultar en el Internet, las tasas de interés y el CAT, de los competidores. Aplica RN1.	-Datos de cada competidor.
	3. Integra la información en Excel.	-Tabla en formato Excel.
	4. Comparar y actualizar la información. Elaborar el Reporte.	-Presentación de Power Point.
Dirección de Investigación de Mercados	5. Enviar a las áreas interesadas.	Correo electrónico, con el <i>Estudio de Mercado Crédito FONACOT.</i>
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

f) Diagrama de Flujo:



4. Encuestas.

a) Objetivo

Tener información estadística del índice de satisfacción, la aceptación de los productos, mediante la realización de encuestas.

b) Políticas de Operación.

Las encuestas de Satisfacción podrán ser Regionales, como la de servicio por sucursal. O Nacionales, como la encuesta de opinión del producto FONACOT.

Podrán ser bajo solicitud o permanentes y su periodicidad podrá ser mensual, trimestral o anual, (la anual puede ser el sumario de las mensuales o las trimestrales). La lista es dinámica y cambia de acuerdo a las necesidades e intereses del Instituto.

Las encuestas de satisfacción mensuales son:

- i. Satisfacción en los trámites de afiliación de centros de Trabajo.
- ii. Satisfacción en los trámites de afiliación Trabajador.
- iii. Universo Bienvenida Efectivo:
 - a. Satisfacción en los trámites primera vez.
 - b. Satisfacción en los trámites de renovación.

Trimestralmente, se harán las encuestas de satisfacción dirigidas a los trabajadores con trámites:

- iv. 20/20/20, Baja por pérdida de empleo,
- v. Rembolsos para trabajadores,
- vi. u otras que correspondan a los trámites de interés.

Se podrán realizar las encuestas de satisfacción por medio del Centro de Atención Telefónica, en Coordinación con la Dirección de Gestión Comercial, y en la medida de la capacidad disponible, y de acuerdo a su procedimiento para la Administración del Contrato del Proveedor de los Servicios del CAT.

Para las encuestas por el CAT, se deberá hacer el diseño completo para este medio: cuestionario, muestra, lay out, script, etc., y se acordará con el CAT el tamaño de la muestra dependiendo de la capacidad disponible, el nivel de confianza y el Margen de error.

Se realizarán encuestas Cara a Cara, durante las Caravanas, para medir, estadísticas generales, además de la satisfacción. (Atendidos, número por género, edades, niveles de ingresos, CT's, etc.).

Pueden realizarse sesiones de grupo con fines cualitativos realizando el mismo proceso de: Call Center para reclutamiento, diseño de guía de tópicos (Encuesta) realización de reporte y entrega de resultados.

Reglas de Negocio:

RN1: Se usan como base las consultas al CREDRE del DWH, con un SQL se separa la información necesaria para cada encuesta;

De los *campos cliente* (Nombre del cliente, Importe ejercido, pago mensual, fecha de ejercicio, sucursal de autorización y datos de contacto, etc.),

De la *tabla saldos*: la cuenta de números de créditos, por cada cliente.

De la *tabla disposiciones*: número de crédito, plazo, pago mensual,

Se complementa con el número de veces que el trabajador ha tramitado crédito y el número de crédito, plazo y pago mensual.

Se exportan en formato Excel.

c) Usuarios Internos:

Dirección General,

Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de Nuevos Negocios,

Dirección de Investigación de Mercados.

Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos.

Dirección de Planeación Institucional,

Regiones, que participan en las caravanas.

Áreas del Instituto.

d) Usuarios Externos:

Cabeza de Sector (STPS), Instancias Fiscalizadoras.

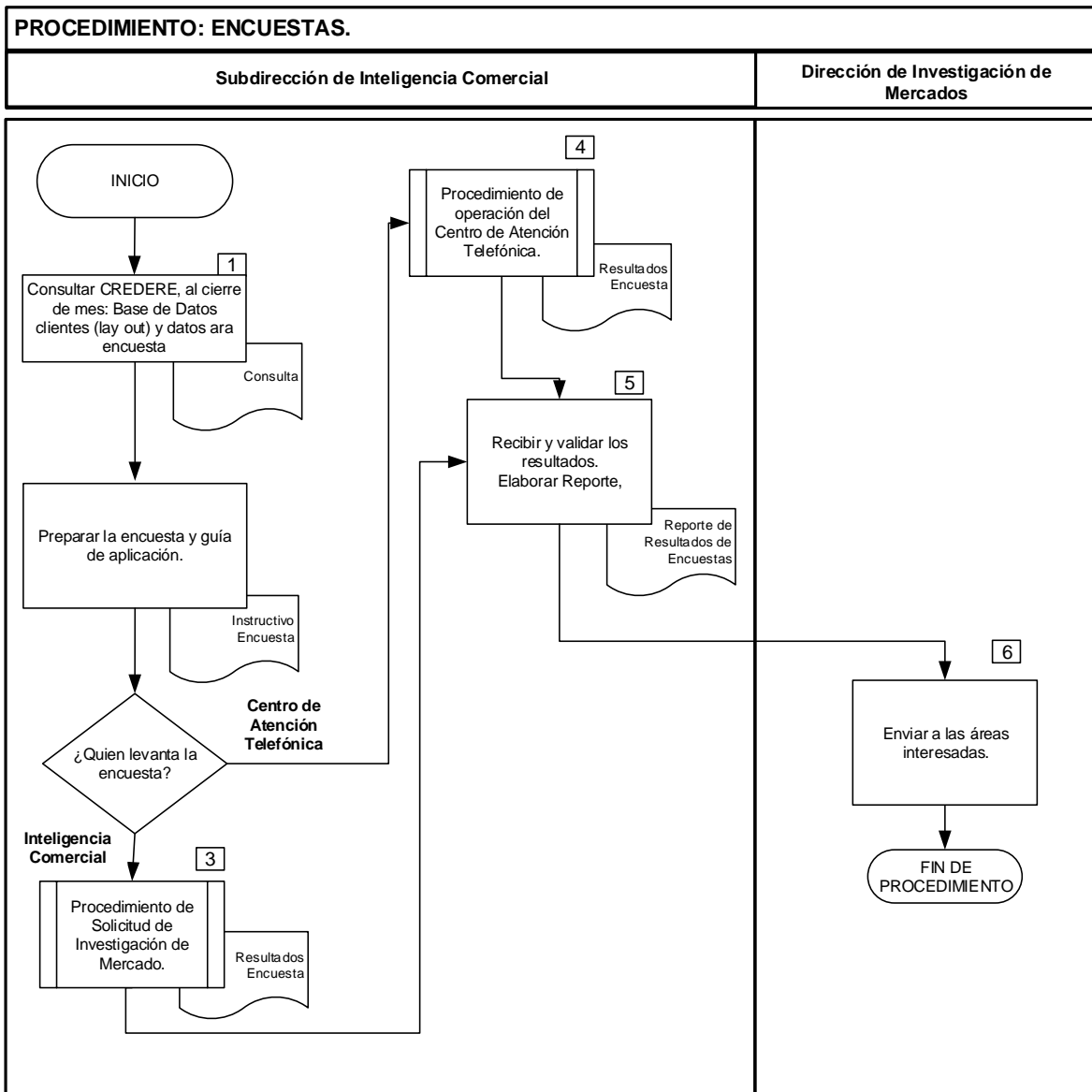
Público en General.

Centro de Atención Telefónica.

e) Descripción narrativa:

PROCEDIMIENTO: ENCUESTAS.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
Subdirección de Inteligencia Comercial	1. Consultar en CREDERE, al cierre de mes, los datos necesarios para la planeación y los lay out de las encuestas. Aplica RN1.	-Tabla en Excel.
	2. Preparar la encuesta y la guía de aplicación.	-Brief y/o Instructivo encuesta.
	¿Quién levanta la encuesta? Subdirección de Inteligencia Comercial	
	3. Pasa al <i>Procedimiento de Solicitud de Investigación de Mercado</i> . Centro de Atención Telefónica.	
Subdirección de Inteligencia Comercial / Dirección de Gestión Comercial/ Subdirección de Relación con el Cliente	4. Pasa al procedimiento de <i>Operación del Centro de Atención Telefónica</i> .	- Alcances y compromisos del contrato. -niveles de operación y eficiencia. -Evaluación de la continuidad del Servicio
Subdirección de Inteligencia Comercial	5. Reciben, y validan los resultados. Elaborar el Reporte.	
Dirección de Investigación de Mercados/ Subdirección de Inteligencia Comercial	6. Enviar a las áreas interesadas.	-- Reporte enviado por: <ul style="list-style-type: none">• Oficio, o• Correo electrónico.
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

f) Diagrama de flujo.



IV. Formas

N/A

V. Glosario de Términos

Brief:	Es un documento simplificado en lo más posible, que sirve como punto de partida y referencia para iniciar el proceso creativo de una campaña de promoción, porque en él se resume la información necesaria, para fijar las estrategias que permitirán conseguir un objetivo de promoción planteado.
CAT:	Centro de Atención Telefónica, o por su término en el idioma inglés <i>Call Center</i> .
CONDUSEF:	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
CONFIN:	Consultoría Financiera Integral.
DICP	Dirección de Integración y Control Presupuestal
Diagrama de Flujo	Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.
IFE:	Identificación emitida por el Instituto federal electoral.
Promoción:	Conjunto de actividades cuyo objetivo es dar a conocer algo o incrementar sus ventas y en su definición más corta, la define como la "acción y efecto de promover".
Mercadotecnia:	Es la realización de aquellas actividades que tienen por objeto cumplir las metas de una organización, al anticiparse a los requerimientos del consumidor o cliente y al encauzar un flujo de mercancías aptas a las necesidades y los servicios que el productor presta al consumidor o cliente.
Proyecto:	Conjunto de actividades que conforman una unidad de propósitos para el logro de un objetivo que no pueden plantearse de forma aislada

VI. Directorio

NOMBRE Y CARGO	DOMICILIO	TELÉFONOS
Jezabel Alejandra Bueno Gutiérrez Director Investigación de Mercados	Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600	Conmutador 52 65 74 00
María Lorena Gutiérrez Escoffie Subdirector Inteligencia comercial	Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600	Conmutador 52 65 74 00