



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN  
ESPECÍFICO  
DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN  
DE OPERACIONES**

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN  
DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO  
FONACOT

### ELABORÓ Y REVISÓ\*

Lic. Claudia Flores Jacobo  
Subdirectora General de  
Contraloría, Planeación y  
Evaluación

C.P. Leopoldo Rubio Fernández  
Director de Recursos Humanos

\*Este Manual se elaboró a partir de un proyecto institucional coordinado por los arriba firmantes y con el visto bueno del titular de esta la Dirección.

### DICTAMINÓ

C.P. Leopoldo Rubio Fernández  
Director de Recursos Humanos

### AUTORIZÓ

Lic. Francisco Javier Villafuerte Haro  
Subdirector General de Administración




FECHA DE ACTUALIZACIÓN N/A

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA 25/10/2018

VERSIÓN MO26.01

## ÍNDICE

	PÁGINA
I. INTRODUCCIÓN .....	4
II. PROPÓSITO DEL MANUAL .....	6
III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....	7
IV. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO .....	10
V. ATRIBUCIONES.....	17
VI. MISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT.....	20
VII. VISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT .....	20
VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	21
IX. ORGANIGRAMA .....	22
X. OBJETIVO Y FUNCIONES .....	23
1.2.2.2.0.0 DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES .....	23
1.2.2.2.1.0 SUBDIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN OPERATIVA .....	25
1.2.2.2.2.0 SUBDIRECCIÓN DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE OPERACIÓN. .....	26
1.2.2.2.3.0 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA .....	27
1.2.2.3.0.0 DIRECCIÓN COMERCIAL REGIONAL .....	29
1.2.2.4.0.0 DIRECCIÓN ESTATAL Y DE PLAZA .....	31
XI. IDENTIFICACIÓN .....	33
XII. GLOSARIO .....	36
XIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....	38

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	




## I. INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, y en cumplimiento a los artículos 5, 58, 60, 64, 72, 73 y 75 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se elabora el Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones, con base en los objetivos definidos por las áreas que integran la estructura, así como con las funciones que cada una de éstas realiza para dar cumplimiento con las atribuciones conferidas en la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, ARTÍCULO 58.- Los órganos de gobierno de las entidades paraestatales, tendrán las siguientes atribuciones indelegables: I. Establecer en congruencia con los programas sectoriales, las políticas generales y definir las prioridades a las que deberá sujetarse la entidad paraestatal relativas a producción, productividad, comercialización, finanzas, investigación, desarrollo tecnológico y administración general; y su Reglamento; la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, su Reglamento y el propio Estatuto Orgánico vigente, buscando con ello armonizar estos elementos con la estructura orgánica vigente autorizada y registrada, en su calidad de organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, procurando en todo momento la congruencia de los objetivos Institucionales con las estrategias y/o metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.

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

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

Los Manuales de Organización Específicos son los documentos en los que se da a conocer información sobre los antecedentes del Instituto FONACOT, la Misión y la Visión de la Institución, sus valores, el Marco Jurídico-Administrativo que regula su actuar; delimitan el ámbito de responsabilidad y competencia de las unidades administrativas del organismo; refieren las Atribuciones que confiere el Estatuto Orgánico del Instituto a sus titulares, así como el objetivo y las funciones que contribuyen a la realización de las mismas; presentan los Organigramas de cada una de las unidades administrativas y permiten apreciar la estructura de

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	




organización, los niveles jerárquicos y las relaciones de autoridad. Todo ello, con el objeto de disponer de un instrumento de trabajo que contribuya al cabal cumplimiento de la misión y propósito estratégico del Instituto FONACOT.

En este sentido, el Manual de Organización Específico que se presenta servirá como fuente de información y consulta a toda persona interesada en su contenido, constituyéndose en una herramienta de transparencia. Servirá además para facilitar a todo servidor público del Instituto la identificación de las responsabilidades encomendadas a cada uno de los puestos de la estructura del área y de esa manera apoyar el desempeño de sus funciones y, con su esfuerzo, contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Cabe señalar que la actualización de las funciones del presente Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones obedece a la modificación, actualización y aprobación, del propio Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT.

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




El presente Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna, mediante el Acuerdo No. COM-38-170818 de fecha 17 de agosto del 2018 en su segunda sesión extraordinaria, así como el Comité de Recursos Humanos bajo el acuerdo No. CRH-116-140918 de fecha 14 de septiembre del presente en su vigésima quinta sesión ordinaria. Asimismo, fue aprobado por el Consejo Directivo en su sexagésima segunda sesión ordinaria de fecha 25 de octubre de 2018, bajo el acuerdo CD 88-251018; y entra en vigor a partir del 25 de octubre de 2018.

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

## II. PROPÓSITO DEL MANUAL

La elaboración del presente Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones del Instituto FONACOT derivó de un proceso de revisión funcional, de la actualización y modificación del Estatuto Orgánico, lo que a su vez también originó la actualización del Manual General de Organización del propio Instituto.

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

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

### III. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

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

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

Del 2001 al 2004 el Instituto dentro de su estructura orgánica contaba con la Dirección de Operación, la cual tenía en su tramo de control a la Gerencia de Operación, Crédito y Cobranza. En la reestructura de 2004 para fortalecer al área comercial y por la importancia de las funciones y su operación se crea la Dirección de Supervisión, y quedan bajo su tramo de mando las Direcciones Estatales.

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




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

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

En el 2007 se crea la Dirección General Adjunta de Operación y Planeación y la Subdirección General de Operación, a la cual se le asignan a su cargo seis Direcciones Comerciales Regionales, asimismo se incorpora la Subdirección General de Planeación a su tramo de control de la Dirección General Adjunta de Operación y Planeación.

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

En atención al artículo quinto transitorio de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, el 16 de Julio del 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la actualización del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores mismo que entró en vigor al día siguiente de su publicación y

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

tuvo por objeto establecer las bases de la organización administrativa, funciones, facultades, atribuciones y obligaciones del Instituto FONACOT, de sus órganos colegiados y de sus servidores públicos.

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

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

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




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

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

Es en este mismo año que se considera el cambio de denominación de los puestos de Líder Funcional por Subdirector y Experto Funcionario por Jefe de Departamento.

El Manual de Organización Específico se elaboró en su momento con la finalidad de alinear las funciones de los diferentes puestos que integran la Dirección de Supervisión de Operaciones, respecto de las establecidas en el Manual General de Organización para la Dirección General Adjunta Comercial y la Subdirección General Comercial, el cual fue aprobado en la Trigésima



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	




Cuarta Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del Instituto FONACOT, con fecha 27 de febrero de 2014, así como de las atribuciones conferidas por el Estatuto Orgánico de la Institución.

Cabe mencionar que derivado de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento publicadas en el D.O.F. con fecha 1º de diciembre 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; se destaca que conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) tiene la facultad de supervisar las operaciones a fin de ajustarse al ordenamiento legal y sus disposiciones, lo que conlleva a realizar los trabajos para la actualización del Estatuto Orgánico.

Finalmente, derivado de la aprobación del Estatuto Orgánico por el Consejo Directivo del Instituto FONACOT, en su sesión ordinaria celebrada el día 21 de octubre de 2016, por acuerdo número CD 72-211016, el cual fue publicado en el D.O.F. el 20 de diciembre de 2016, en tal virtud se consideraron los cambios correspondientes a las atribuciones en este Estatuto, se llevó a cabo la actualización de las funciones de las áreas que integran la Dirección de Supervisión de Operaciones, que nos ocupa.

El presente Manual de Organización Específico se elaboró con la finalidad de alinear las funciones de los diferentes puestos que integran la Dirección de Supervisión de Operaciones, respecto de las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico y las funciones en el Manual General de Organización para la Dirección General Adjunta Comercial y la Subdirección General Comercial.

Por lo que el presente Manual de Organización Específico se elaboró con la finalidad de alinear las funciones de los diferentes puestos que integran la Dirección de Supervisión de Operaciones a los documentos normativos mencionados.

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	




## IV. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

### CONSTITUCIÓN




- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; publicada en el D.O.F. el 5 de febrero de 1917 y sus reformas.

### 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.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</p>	<p>Clave: MO26.01</p> <p>Vigencia: 25/10/2018</p>	
---	---	--	---	---

- 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.
- 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 Sujetos Obligados publicada en el D.O.F. el 26 de enero del 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.

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	




- 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.




 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

## 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.

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	




- 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 materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2010, última reforma publicada D.O.F. 06 de abril de 2017.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</p>	<p>Clave: MO26.01 Vigencia: 25/10/2018</p>	
---	---	--	--	---

- 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.

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

## 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.
- Manuales de Políticas y Procedimientos 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.



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

## V. ATRIBUCIONES

### ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FONACOT




**ARTÍCULO 58.-** Los Directores Generales Adjuntos, los Subdirectores Generales, el Abogado General, el Director de Comunicación Institucional y los Directores de Área, para el desempeño de sus atribuciones y facultades, contarán con las áreas y el personal que al efecto establezca el Manual General de Organización y los Manuales de Organización Específicos que regulen la estructura aprobada, respectivamente.

**ARTÍCULO 60.- EL DIRECTOR GENERAL ADJUNTO COMERCIAL** tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

- I. Dirigir el desarrollo del programa anual de trabajo del área, que incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de centros de trabajo, el diseño de nuevos productos, campañas de mercadotecnia, canales y atención a los trabajadores formales, así como informar periódicamente los resultados al respecto;
- II. Dirigir el desarrollo de los planes y programas para las áreas de Desarrollo de Negocios y Comercial, supervisando que las estrategias, líneas de acción, políticas y procedimientos cumplan con los objetivos institucionales;
- III. Generar las sinergias necesarias, en coordinación con los responsables de las demás áreas, para el cumplimiento de los objetivos y, en su caso, ajustar periódicamente las líneas de acción y los indicadores de gestión comercial;
- IV. Proponer, para aprobación del Consejo, a través del Director General, las políticas para la creación, reubicación o cierre de Direcciones Regionales, Direcciones Estatales y sucursales, atendiendo para ello a las necesidades y fines del Instituto;
- V. Supervisar la implementación y ejecución de los eventos o programas masivos de promoción de crédito y /o afiliación de centros de trabajo;
- VI. Coordinar el seguimiento a los convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas y en su caso, suscribirlos con la finalidad de promover la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los trabajadores formales;
- VII. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

**ARTÍCULO 65.- EL SUBDIRECTOR GENERAL COMERCIAL,** tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

- I. Proponer a la Dirección General Adjunta Comercial las metas anuales de colocación de crédito y afiliación de centros de trabajo, de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza, alineadas con los objetivos institucionales;
- II. Promover que las direcciones adscritas al área implementen las estrategias para la operación,

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</p>	<p>Clave: MO26.01 Vigencia: 25/10/2018</p>	
---	---	--	--	---

colocación de crédito, registro de trabajadores y afiliación de centros de trabajo, a fin de lograr el cumplimiento de las metas de colocación a nivel nacional;

III. Definir los criterios y niveles de atención para mejorar la calidad del servicio que ofrecen las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones;

IV. Evaluar el desempeño de las actividades de las direcciones adscritas al área, para medir el cumplimiento de las metas establecidas;

V. Coordinar la gestión de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para la correcta operación de las direcciones adscritas al área;

VI. Proponer a la Dirección General Adjunta Comercial la creación, reubicación o cierre de Direcciones Comerciales Regionales, Direcciones Estatales, sucursales, agencias u oficinas, atendiendo para ello a las necesidades y fines del Instituto;

VII. Implementar las acciones de mejora que permitan eficientar los procesos operativos que llevan a cabo las direcciones adscritas al área;

VIII. Promover, dar seguimiento y suscribir en su caso, convenios de afiliación, colaboración y/o difusión con instituciones públicas y privadas;

IX. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

**ARTÍCULO 72.- LOS DIRECTORES COMERCIALES REGIONALES** adscritos a la Subdirección General Comercial, dentro de su circunscripción territorial, tendrán las siguientes atribuciones y facultades:




I. Instrumentar las líneas de acción que permitan el cumplimiento de las metas anuales de colocación de crédito de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones de la región a su cargo;

II. Acordar los planes de trabajo con las Direcciones Estatales o de Plaza de la región a su cargo, a fin de incrementar los niveles de colocación de crédito a los trabajadores;

III. Dar seguimiento operativo a los procesos de afiliación, originación y recuperación de crédito a través de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones, asegurando el cumplimiento de la normatividad y el logro de las metas institucionales;

IV. Instrumentar las líneas de acción que permitan mejorar y optimizar los procesos operativos que se llevan a cabo en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones de la región a su cargo;

V. Supervisar las acciones que permitan elevar la calidad del servicio que brindan las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones de la región a su cargo;

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</p>	<p>Clave: MO26.01 Vigencia: 25/10/2018</p>	
---	---	--	--	---

VI. Gestionar y en su caso suscribir convenios o contratos con entidades gubernamentales y centros de trabajo, con el propósito de ampliar la cobertura de servicio y crédito del Instituto en la región a su cargo;

VII. Elaborar las propuestas de creación, reubicación o cierre de oficinas, sucursales o representaciones, en su demarcación, para el logro de sus objetivos;

VIII. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

**ARTÍCULO 73.- LOS DIRECTORES ESTATALES o DE PLAZA**, adscritos a la Dirección Comercial Regional correspondiente, dentro del ámbito de su circunscripción, tendrán las siguientes atribuciones y facultades:

I. Ejecutar los programas de trabajo de la Dirección Estatal o de Plaza y de las Representaciones a su cargo, con base en los lineamientos y planes institucionales, así como las estrategias propuestas por el Director Comercial Regional, a fin de cumplir con los objetivos de originación y administración del crédito;

II. Ejecutar las estrategias para la promoción de crédito y afiliación de centros de trabajo en la Dirección Estatal o de Plaza y en sus Representaciones;

III. Dar seguimiento y suscribir, en su caso, convenios de afiliación, colaboración y/o difusión con instituciones públicas y privadas, para incentivar el cumplimiento de la obligatoriedad de afiliación al Instituto de los centros de trabajo, así como dar a conocer los beneficios de los productos y servicios del Instituto a los trabajadores formales;

IV. Supervisar que la originación del crédito se realice de conformidad con la normatividad establecida;




V. Supervisar que los procesos de recuperación de los créditos otorgados se realicen de conformidad con la normatividad establecida;

VI. Atender las irregularidades, quejas e incumplimientos a la normatividad aplicable por parte de los centros de trabajo, trabajadores o de la operación de las oficinas a su cargo, a fin de que se subsanen y, en su caso, supervisar que se apliquen las sanciones correspondientes;

VII. Dirigir las actividades administrativas de la oficina, con objeto de asegurar su operación;

VIII. Promover que el personal de las oficinas a su cargo conozca la normatividad aplicable;

IX. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.




 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

## **VI. MISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT**

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

## **VII. VISIÓN DEL INSTITUTO FONACOT**

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

 	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</p>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

## VIII. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.2.0.0.0. DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL

1.2.2.0.0. SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL

1.2.2.2.0.0 DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES

1.2.2.2.1.0 SUBDIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

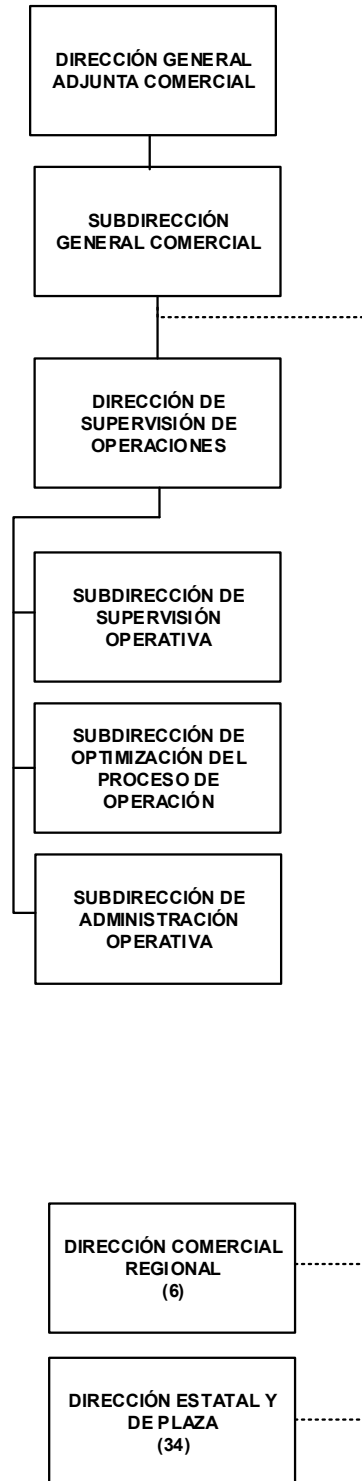
1.2.2.2.2.0 SUBDIRECCIÓN DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE  
OPERACIÓN




1.2.2.2.3.0 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA

1.2.2.3.0.0 DIRECCIÓN COMERCIAL REGIONAL

1.2.2.4.0.0 DIRECCIÓN ESTATAL Y DE PLAZA

## IX. ORGANIGRAMA



 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

## **X. OBJETIVO Y FUNCIONES**




### **1.2.2.2.0.0 DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar, Establecer y optimizar mecanismos que permitan homologar la operación en las sucursales y que se lleven a cabo en apego al marco normativo aplicable, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.




#### **FUNCIONES**

1. Coordinar las acciones de seguimiento y control de los procesos de otorgamiento del crédito, administración y recuperación de cartera que permitan instrumentar los mecanismos que apoyen el que dichas operaciones se lleven a cabo dentro de las normas o lineamientos aplicables.
2. Integrar y proponer el Programa Anual de Supervisión a las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza a fin de procurar el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos y verificar que atiendan oportunamente las observaciones y recomendaciones que formulen las instancias fiscalizadoras internas y externas del Instituto FONACOT.
3. Definir y desarrollar propuestas de mejora, rediseño y optimización de los procesos de operación de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza para su documentación e implementación.
4. Gestionar con las áreas centrales resolutoras la atención expedita de los incidentes que interfieran con la operación de las sucursales, así como las direcciones estatales regionales y de plaza a fin de que éstas reciban en tiempo y forma los servicios requeridos.
5. Dirigir de manera temporal, la operación de una Dirección Estatal o de Plaza, cuando así se le requiera, por razones de carácter operativo.
6. Identificar con un enfoque orientado al interés público las necesidades de recursos humanos, técnicos y materiales para coadyuvar en la gestión ante las instancias administrativas del Instituto, con la finalidad de garantizar que la operación de los procesos de Afiliación, Otorgamiento de Crédito y Cobranza se preste de manera continua, oportuna y eficiente en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</p>	<p>Clave: MO26.01</p>	
			<p>Vigencia: 25/10/2018</p>	

7. Apoyar en la gestión de poderes para las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza."
8. Dirigir el proceso de seguimiento a la operación de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza y supervisar el cumplimiento de los planes y programas de trabajo para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.
9. Las demás que señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.



 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES	Clave: MO26.01	
			Vigencia: 25/10/2018	




### 1.2.2.2.1.0 SUBDIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN OPERATIVA

#### OBJETIVO GENERAL

Elaborar el Programa Anual y mecanismos de supervisión de operaciones en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

#### FUNCIONES

1. Realizar las consultas técnicas necesarias con las instancias normativas correspondientes para garantizar que la operación en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza cumplan con los requerimientos de la normatividad aplicable.
2. Establecer los mecanismos de supervisión y de control para la implementación de planes, programas y acciones de apoyo a la operación de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.
3. Supervisar y coordinar que la operación del personal relacionada con el proceso de otorgamiento de crédito se realicen de acuerdo a los lineamientos establecidos con la finalidad de disminuir el riesgo en la recuperación.
4. Realizar la supervisión de operaciones en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, de los procesos de Afiliación, Otorgamiento de Crédito y Cobranza de acuerdo a lo que establece la normatividad aplicable.
5. Analizar indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de la normatividad aplicable en el proceso de Afiliación, Originación y Recuperación de crédito por parte de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.
6. Detectar las necesidades de capacitación en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza y gestionar la programación, integración, desarrollo e instrumentación de las mismas.
7. Las demás que le señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES	Clave: MO26.01	
			Vigencia: 25/10/2018	




### 1.2.2.2.0 SUBDIRECCIÓN DE OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE OPERACIÓN

#### OBJETIVO GENERAL

Realizar la gestión institucional que permita la instrumentación de las acciones de mejora en la operación y nuevos proyectos de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

#### FUNCIONES

1. Generar y proponer los programas de eficiencia y calidad a implementar en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.
2. Definir y desarrollar propuestas de mejora, rediseño y optimización de los procesos de operación de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza para su documentación e implementación.
3. Establecer indicadores que permitan evaluar el cumplimiento de la normatividad aplicable en el proceso de Afiliación, Originación y Recuperación de crédito por parte de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.
4. Establecer indicadores que permitan evaluar y optimizar los procesos de Afiliación, Originación y Recuperación de crédito por parte de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.
5. Realizar la supervisión de operaciones en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, de los procesos de Afiliación, Otorgamiento de Crédito y Cobranza de acuerdo a lo que establece la normatividad aplicable.
6. Las demás que señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	




### 1.2.2.2.3.0 SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN OPERATIVA

#### OBJETIVO GENERAL




Identificar e integrar las necesidades y requerimientos de recursos humanos, técnicos y materiales para la correcta operación de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, de conformidad con la normatividad aplicable y con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

#### FUNCIONES

1. Participar en la integración y diseño del Programa Anual de capacitación para el personal operativo en las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza.
2. Realizar la gestión, registro y control de los movimientos de personal operativo que presta sus servicios en las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza.
3. Participar en la integración de los programas anuales de obra y adquisiciones para garantizar la inclusión de los requerimientos de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza.
4. Integrar y gestionar las solicitudes de cambios de poderes notariales y trámites a nivel central de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza para el cumplimiento de sus funciones.
5. Integrar las necesidades de mobiliario, infraestructura y obra pública, recursos humanos y presupuestales a fin de asegurar la correcta operación y gestionar ante la Subdirección General de Administración la atención de las mismas."
6. Gestionar y administrar con transparencia la dotación y suministros de los recursos tecnológicos y materiales La Dirección General Adjunta Comercial y de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza.
7. Integrar y gestionar imparcial y eficientemente los recursos presupuestales que permitan garantizar la operación de los procesos y el cumplimiento de las funciones del personal en las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza
8. Dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los contratos de prestación de servicios relativos a la operación de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza y al desarrollo de proyectos operativos.
9. Realizar la gestión con las áreas involucradas del Instituto que permita llevar a cabo la baja o destrucción de recursos técnicos y materiales de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</p>	<p>Clave: MO26.01</p> <p>Vigencia: 25/10/2018</p>	 <p>INSTITUTO <b>fonacot</b></p>
---	---	--	---	---

10. Realizar acciones encaminadas al cumplimiento de la normatividad aplicable en materia de organización, guarda, custodia y conservación de archivo de la Subdirección General.
11. Las demás que señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	



### 1.2.2.3.0.0 DIRECCIÓN COMERCIAL REGIONAL

#### OBJETIVO GENERAL




Dirigir y coordinar las funciones de promoción, otorgamiento y recuperación de crédito en el ámbito regional, a través de la dirección y supervisión de las Direcciones Estatales y/o de Plaza que le correspondan, con base en la normatividad aplicable y las políticas establecidas, con la finalidad de asegurar la calidad del servicio en tiempo y forma, así como el cumplimiento de los planes y programas en materia comercial del Instituto FONACOT, y en apego con los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

#### FUNCIONES

1. Proponer medidas y programas al Subdirector General Comercial y al Director General Adjunto Comercial que permitan mejorar y optimizar los procesos operativos de la región a su cargo.
2. Participar en el establecimiento y cumplimiento de las metas de colocación de crédito de la región a su cargo.
3. Dirigir las acciones que lleven a cabo las Direcciones Comerciales Estatales y de Plaza tendientes a gestionar la recuperación de la cartera crediticia.
4. Coordinar la ejecución de estrategias que respondan a necesidades determinadas en la región a su cargo para incrementar la colocación y recuperación de los créditos.
5. Dar seguimiento y apoyar las gestiones de cobranza que realicen los Despachos Externos contratados por el área jurídica de la Institución en cada uno de los Estados a su cargo, con el apoyo del Director Estatal y/o de Plaza, con el propósito de procurar la agilidad en la recuperación de cartera crediticia.
6. Gestionar la firma de convenios o contratos con entidades públicas y privadas a fin de ampliar el número de Centros de Trabajo afiliados incluyendo aquellos que hayan sido suscritos en otras regiones o sedes y que pudieran tener representación en el área a su cargo.
7. Establecer los mecanismos de control de supervisión que permitan identificar oportunamente irregularidades o incumplimientos por parte de los Centros de Trabajo afiliados respecto de la normatividad aplicable y comunicar, en caso de ser necesario a las instancias o autoridades internas o externas que así proceda.
8. Determinar los mecanismos de supervisión que permitan garantizar que el personal adscrito a la oficina a su cargo realice su trabajo de conformidad con la normatividad vigente y con una actitud de servicio.

 <p>STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</p>		<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</p>	<p>Clave: MO26.01</p>	
			<p>Vigencia: 25/10/2018</p>	

9. Comunicar y aplicar las sanciones que determinen las instancias facultadas respecto de omisiones o faltas en el desempeño de las actividades del personal a su cargo.
10. Identificar las necesidades de recursos y gestionar su atención ante las instancias administrativas del Instituto, con la finalidad de garantizar que el servicio se preste de manera continua, oportuna y eficiente.
11. Conducir la relación interinstitucional a nivel estatal y municipal con la finalidad de determinar y proponer estrategias o medidas que contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales, así como a generar confianza pública en la ciudadanía.
12. Integrar las necesidades de capacitación en materia sustantiva de la región a su cargo y conducir la gestión de las acciones necesarias a fin de que el personal asignado a la región o plaza esté permanentemente actualizado y sus tareas las realice en el marco de la normatividad vigente.
13. Coordinar la supervisión y evaluación que lleven a cabo los Directores Comerciales Estatales y de Plaza de las tareas asignadas del personal adscrito a las mismas, garantizando la oportuna identificación y atención de las omisiones que pudieran afectar al servicio, así como tomar las medidas preventivas que garanticen la calidad en el servicio que se presta a los trabajadores y Centros de Trabajo.
14. Supervisar que las Direcciones Comerciales Estatales y de Plaza atiendan oportunamente las observaciones y recomendaciones que formulen las instancias fiscalizadoras internas y externas del Instituto FONACOT.
15. Las demás que señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	




### 1.2.2.4.0.0 DIRECCIÓN ESTATAL Y DE PLAZA

#### OBJETIVO GENERAL

Dirigir y administrar los recursos humanos y materiales asignados a cada oficina, a través de la generación e implementación de estrategias que contribuyan al logro de las metas y objetivos en apego a la normatividad aplicable al Instituto FONACOT, fomentando constantemente la cultura de calidad en el servicio, con el objetivo de incrementar los niveles de colocación y recuperación de los créditos, mismos que se verán reflejados en mayores niveles de operación por oficina, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

#### FUNCIONES

1. Dar seguimiento e informar al Director Regional respecto de los avances de las acciones contenidas en el Programa de Trabajo, reportando oportunamente cualquier modificación o ajuste que sea necesario implementar con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas establecidos.
2. Dar seguimiento a convenios y contratos que suscribe el Instituto FONACOT que pudieran tener representaciones en el territorio de su competencia con la finalidad de generar los instrumentos contractuales o de colaboración a que haya lugar.
3. Identificar nuevos nichos de mercado y proponer al Director Regional el desarrollo de algún producto o servicio que pudiera integrarse a la oferta del Instituto FONACOT atendiendo al perfil sociodemográfico de la zona.
4. Ejecutar las acciones de otorgamiento y recuperación de crédito de conformidad con la normatividad aplicable implementando la coordinación necesaria con las áreas sustantivas de la Institución.
5. Colaborar con el área jurídica de la Institución en la realización de las acciones in situ que se requieran para gestionar la recuperación de los créditos otorgados en la región o plaza de su competencia.
6. Atender de manera oportuna y gestionar la intervención de las instancias que se requieran para la solución o análisis de las quejas que se reciban por parte de los trabajadores o Centros de Trabajo afiliados con el propósito de contribuir a elevar los estándares de eficiencia institucional.
7. Supervisar la aplicación de las sanciones a que haya lugar con motivo de la mala atención por irregularidades en la prestación del servicio.

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

8. Administrar de manera eficiente los recursos humanos, materiales y presupuestales que le sean asignados de conformidad con los lineamientos, directrices y políticas que establezca la Subdirección General de Administración.
9. Identificar las necesidades de capacitación en materia sustantiva del Instituto y gestionar las acciones necesarias a fin de que el personal asignado a la región o plaza este permanentemente actualizado y sus tareas las realice en el marco de la normatividad vigente.
10. Supervisar y evaluar las tareas asignadas del personal a su cargo identificando las omisiones que pudieran afectar al servicio, así como tomar las medidas preventivas que garanticen la calidad en el servicio que se presta a los trabajadores y Centros de Trabajo.
11. Coordinar la realización de las estrategias, medidas o programas que permitan el cumplimiento de las metas de colocación de crédito estatal y de plaza que tienen a cargo para el logro del Plan Estratégico.
12. Coordinar la integración de la documentación soporte que permita la atención y solventación en su caso de las observaciones y recomendaciones que formulen las instancias fiscalizadoras internas y externas del Instituto determinando las áreas de oportunidad para implementar acciones de mejora en el servicio que se presta y contribuir a hacer más eficiente el quehacer institucional.
13. Identificar áreas de mejora en los procesos de afiliación, promoción y colocación del crédito, determinando variables del entorno con el fin de que el Director Regional genere estrategias adecuadas al mismo.
14. Las demás que señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas y sus superiores jerárquicos, dentro de la esfera de sus facultades.

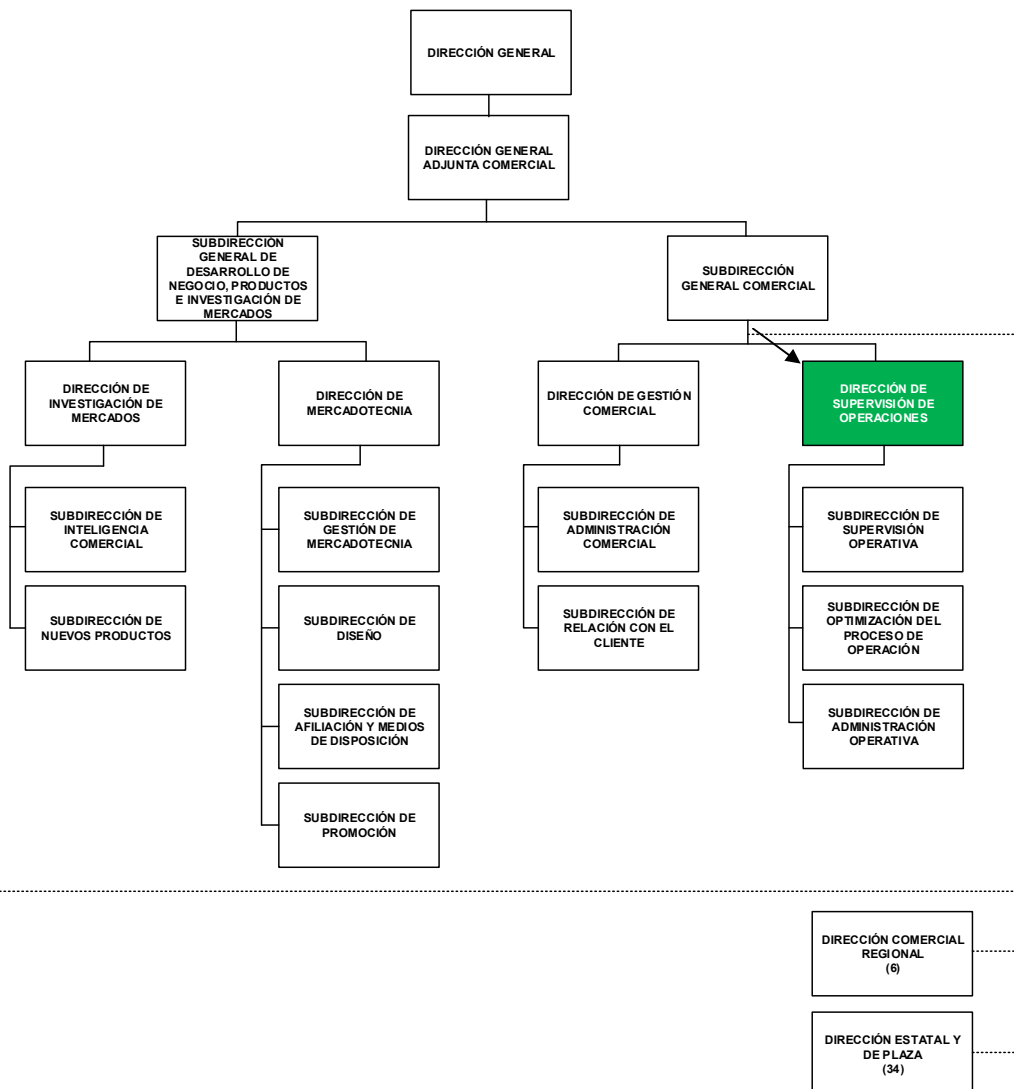





## XI. IDENTIFICACIÓN

Puesto inmediato superior al que reporta: Subdirección General Comercial

Puestos subordinados:  
 Subdirección de Supervisión Operativa  
 Subdirección de Optimización de Proceso de Operación  
 Subdirección de Administración Operativa

### Ubicación dentro de la Estructura






 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

## Relaciones de comunicación y coordinación

### Internas

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

 	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</p>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

Órgano Interno de Control

Dar atención y seguimiento a las observaciones de auditoría o requerimientos informativos.

Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales

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

**Externas**




**Con:** Centros de Trabajo

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

Dar seguimiento a los pagos de cédulas emitidas.

Proveedores de servicios de Cobranza

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

 	MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

## XII. GLOSARIO

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

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

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

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

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

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

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

**Eficacia:** Capacidad de alcanzar los objetivos propuestos.




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

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

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

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

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

 	<p>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</p>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

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

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

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

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




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

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

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

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

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

 	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES</b>	Clave: MO26.01	
		Vigencia: 25/10/2018	

### **XIII. DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

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

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

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

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

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

Validado por: \_\_\_\_\_  
(nombre y firma)