



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

MANUAL DE CALIDAD DEL INSTITUTO FONACOT

HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

Dirección de Planeación y Evaluación

REVISÓ

Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación

APROBACIÓN:

La actualización del presente Manual cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna de fecha 04 de abril de 2024 bajo el Acuerdo COM-203-270324. Asimismo, fue aprobado por H. Consejo Directivo en su Nonagésima Sexta Sesión Ordinaria en medios electrónicos del día 25 de abril de 2024 con el Acuerdo No. CD ME 27 - 250424.

ÍNDICE

Antecedentes del Instituto FONACOT	5
Tabla de Control de Cambios	6
1. Objetivo y campo de aplicación del Manual de Calidad.....	7
1.1 Generalidades.....	7
1.2 Aplicación	7
2. Referencias normativas.....	7
3. Términos y definiciones	8
3.1 Acrónimos:	10
4. Contexto del Instituto FONACOT.....	11
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	11
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	13
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.....	14
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.....	15
5. Liderazgo	16
5.1 Liderazgo y compromiso.....	16
5.2 Política de calidad	16
5.3 Roles, responsabilidad y autoridad del Instituto FONACOT.....	16
6. Planificación	18
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	18
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.....	18
7. Gestión de los recursos	20
7.1 Ambiente para la operación de los procesos.....	20
7.2 Conocimiento de la organización.....	20
7.3 Competencia	20
7.4 Comunicación con el cliente FONACOT	20
8. Realización del producto	21
8.1 Diseño y desarrollo del crédito FONACOT	21
8.2 Control de las salidas no conformes.....	22
9. Medición, análisis y mejora.....	22
9.1 Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad	22
9.2 Matriz de Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad	22
Anexo I. Control de la información documentada de la normatividad institucional	25
Requisitos para el control de la información documentada de la normatividad institucional	25
Responsabilidades para el control de la información documentada de la normatividad institucional.....	26
Procedimiento para el control de la información documentada de la normatividad institucional.....	28

Anexo II. Control de la información documentada de los formatos.....	32
Requisitos para el control de los formatos.....	32
Responsabilidades para el control de los formatos.....	32
Procedimiento para la creación, actualización y baja de los formatos.....	34
Anexo III. Auditoría Interna de calidad.....	37
Requisitos para las auditorías de calidad.....	37
Responsabilidades para las auditorías de calidad.....	38
Procedimiento para las auditorías de calidad.....	40
Anexo IV. No conformidad y acción correctiva.....	43
Responsabilidades para identificar las no conformidades.....	43
Responsabilidades para establecer la acción correctiva.....	43
Procedimiento de la no conformidad y acción correctiva.....	44
Anexo V. Guía para atención de impugnaciones presentadas a través de Buró de Crédito.*.....	46
Objetivo.....	46
Ámbito de aplicación.....	46
Responsabilidades.....	46
Procedimiento para la atención de impugnaciones presentadas a través de Buró de Crédito.....	47
Anexo VI. Guía para la atención a consultas y reclamaciones.*.....	48
Objetivo.....	48
Ámbito de aplicación.....	48
Responsabilidades.....	48
Procedimiento para la atención a consultas y reclamaciones.....	49
Estándares de Servicio.....	50

Antecedentes del Instituto FONACOT

El Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, actualmente denominado Instituto FONACOT, se creó por decreto presidencial publicado en el D.O.F. el 02 de mayo de 1974, como respuesta del Gobierno Federal a las demandas de las personas trabajadoras a través del Congreso del Trabajo, en el sentido de apoyar a la clase trabajadora con financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.

Desde entonces inició su importante labor de otorgar créditos para adquisición de bienes y servicios que contribuyan a elevar el nivel de vida de las personas trabajadoras, incrementando su bienestar y el de sus familias.

En abril de 2006 se publicó en el D.O.F. el Decreto de Ley que crea al Instituto FONACOT, como un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autosuficiencia presupuestal y sectorizado a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Con ello, se le otorgan nuevas atribuciones, de las cuales resalta el poder incorporar y beneficiar también a las personas trabajadoras del apartado B de la Ley Federal del Trabajo además de estar en condiciones de responder a los requerimientos de las personas trabajadoras y de dar continuidad a los mecanismos de modernización del organismo.

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

Adicionalmente en diciembre de 2014, y conforme a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento emitidas por la CNBV, en su artículo 1 fracción LXI, el Instituto FONACOT es definido como un organismo de fomento.

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

Tabla de Control de Cambios

No. de Versión	Fecha de modificación	Descripción de los cambios
MC15	Oct/2017	Derivado de la última modificación a la estructura orgánica del Instituto FONACOT, se actualizan las denominaciones del Manual de Calidad.
MC16	Feb/2018	Las actualizaciones del Manual MC16, atiende a las modificaciones requeridas por el cambio a la versión 2015 de la Norma ISO 9001, sobre la que se tiene programada la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto FONACOT.
MC17	Oct/2018	Inclusión de los criterios de asignación de clave en los documentos normativos, actualización de las actividades del ANEXO I. Información documentada de la Normatividad Institucional, ANEXO II. Control de la información documentada de los registros y ANEXO III. Auditoría Interna de Calidad.
MC18	Diciembre, 2021	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de las funciones y la estructura orgánica en función a la cancelación de la Subdirección de Calidad y Mejora Regulatoria. Actualización del contexto del Instituto FONACOT y objetivos de la calidad. Uso de lenguaje incluyente.
MC19	Agosto, 2023	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de conceptos en los Términos y definiciones. Adecuación del punto 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos, apegándose a lo publicado en el Plan de Trabajo Institucional vigente. Incorporación del numeral 8.2 Control de las salidas no conformes. Adecuación del numeral 9.1 Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad y se incorporó el numeral 9.2 Matriz de revisión al Sistema de Gestión de la Calidad. Incorporación y adecuación de las actividades del Anexo I. Control de la información documentada de la normatividad institucional. Eliminación del Anexo IV. Control de las salidas no conformes. Incorporación y adecuación de las actividades del Anexo III. Auditoría Interna de calidad. Actualización del ANEXO V. Guía para la atención de reclamaciones e impugnaciones de los usuarios de servicios del Instituto FONACOT.
MC20	Abril/2024	<ul style="list-style-type: none"> Se elimina el formato de Conocimiento de la Normatividad Institucional considerando lo establecido en el numeral 18, fracción I, incisos b) y c) de los "Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal". Modificación a la denominación de las Unidades Administrativas con base en la estructura orgánica del Instituto FONACOT aprobada y registrada. Se integra un solo apartado de términos y definiciones. Actualización del Anexo V. Guía para atención de impugnaciones presentadas a través de Buró de Crédito y se integra el Anexo VI. Guía para la atención a consultas y reclamaciones.

1. Objetivo y campo de aplicación del Manual de Calidad

1.1 Generalidades

Los objetivos del presente Manual son:

- Establecer un marco de referencia que oriente la revisión y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto FONACOT con los requisitos establecidos por la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015¹.
- Establecer, mantener y describir los requisitos del SGC aplicados al Instituto FONACOT.
- Contribuir con el Instituto FONACOT y su COMERI para el control de la información documentada, que es parte del SGC, según la norma que lo rige, así como con la publicación en la Normateca Interna.

1.2 Aplicación

Las disposiciones que contiene el presente Manual de Calidad son de carácter general, y regulan los temas relativos a la gestión de la calidad de conformidad con la norma aplicable, por lo que al encontrarse el SGC del Instituto FONACOT certificado, son de carácter obligatorio para las personas servidoras públicas del Instituto FONACOT que interviene de forma directa o indirecta en el proceso de originación y administración del crédito para las personas trabajadoras formales del país, siendo responsables de su debida observancia.

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

2. Referencias normativas

Los documentos que han sido utilizados para establecer el SGC del Instituto FONACOT son:

- Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- Norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- Norma NMX-CC-19011-IMNC-2019 / ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

¹ Norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 con referencia en la norma internacional ISO 9001:2015.

3. Términos y definiciones

Para términos y definiciones en lo relativo al SGC, consultar el punto 3 de la norma NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

En referencia a términos y definiciones mencionados en el presente documento, se entenderá por:

Acción Correctiva:	Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
Archivo:	Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte que son producidos o recibidos por los sujetos obligados o los particulares en el ejercicio de sus atribuciones o en el desarrollo de sus actividades.
Archivo de Concentración:	Unidad responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las Unidades Administrativas de los sujetos obligados y que permanecen en él hasta su destino final.
Archivo de Trámite:	Unidad responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones de la unidad administrativa, hasta su transferencia primaria.
Calidad Regulatoria:	Conjunto de atributos de una regulación suficiente y adecuada, que, al seguir un proceso de análisis, diseño, consulta, difusión y evaluación, cumple con los objetivos para los que se creó, brinda certeza jurídica y propicia una gestión eficiente y eficaz.
Centro de Atención Telefónica:	Servicio de atención remota a clientes del Instituto FONACOT.
Centro de Trabajo:	Las personas físicas y morales, dependencias de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal que estén afiliadas ante el Instituto FONACOT, y que tengan a su servicio personas trabajadoras, y éstos puedan ser sujetos del crédito que otorga el Instituto FONACOT.
Comité de Mejora Regulatoria Interna:	Es el Comité, que constituye cada dependencia y entidad para la revisión y dictaminación de sus proyectos normativos, como parte del proceso de calidad regulatoria.
Consulta:	En singular o plural, a la orientación o asistencia que solicitan los Usuarios ante la existencia de dudas relacionadas con los productos o servicios financieros ofertados o contratados, así como con las operaciones celebradas.
Consejo Directivo:	Órgano de Gobierno del Instituto FONACOT integrado de forma tripartita, encargado de la aprobación de normas, políticas y lineamientos para su implementación inmediata, tendientes a garantizar el objetivo institucional a través de la toma de decisiones estratégicas para su ejecución y evaluación.
Corrección:	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
Correo Electrónico:	Método de comunicación digital que utiliza dispositivos electrónicos para entregar mensajes a usuarios definidos a través de una cuenta.
Cliente:	Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio por parte del Instituto FONACOT destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
Destino Final:	Selección de los expedientes en los archivos de trámite o concentración cuyo plazo de conservación o uso ha prescrito, con el fin de darlos de baja o transferirlos a un archivo histórico.

Disposiciones:	Cualquier precepto, instrucción, mandato, pauta, canon o medida derivada o prevista dentro de un documento normativo.
Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones:	Las oficinas FONACOT de atención al público en general.
Documento Normativo:	Aquellos que el Instituto FONACOT requiera para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, y que independientemente de su denominación, genera obligaciones o acciones para las personas servidoras públicas, la ciudadanía /particulares, las instituciones o sus Unidades Administrativas.
Estrategia:	Actividades planeadas para lograr un objetivo.
Formato:	Documento que proporciona evidencia de las actividades realizadas.
Impugnación:	Se origina cuando los clientes detectan inconsistencias en su Reporte de Crédito Especial de la Sociedad de Información Crediticia.
Instancias Reguladoras y/o Fiscalizadoras:	Son aquellas que tienen atribuciones y/o facultades para efectuar revisiones o auditorías.
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores:	Organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
Información Documentada:	Información que una organización tiene que controlar y mantener en el medio que la contiene, la cual puede estar en cualquier formato y medio de soporte (electrónico, papel, fotografía, videos, correos electrónicos, oficios, manuales, procedimientos etc.)
Justificación Regulatoria:	Es el instrumento técnico que, a manera de formato, detalla los elementos básicos y esenciales que deberá cumplir una regulación con calidad, a fin de determinar si se justifica la emisión o vigencia de dicha regulación.
No Conformidad:	Incumplimiento a un requisito especificado en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015.
Normateca Interna:	Sistema electrónico de registro y difusión de normas Internas que el Instituto FONACOT mantiene en intranet para la consulta y acceso a su regulación Interna por parte de cualquier empleado.
Proceso:	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas o insumos para proporcionar un resultado previsto (salida, producto o servicio).
Partes Interesadas:	Son las que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen.
Oportunidad de Mejora:	Sugerencia que puede ayudar a mejorar el desempeño del proceso, de las capacidades de la organización y de la satisfacción al cliente.
Reclamación:	En singular o plural, oposición o desacuerdo que presentan los usuarios(as) a las Instituciones Financieras, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas.
Responsable del Proceso:	Persona servidora pública a cargo de alguna unidad administrativa del Instituto FONACOT, así como de los manuales, procedimientos y sistemas que deriven del mismo.
Riesgo:	Efecto de la incertidumbre sobre un resultado esperado, ya sea positivo o negativo.

Salida:	Resultado de un proceso.
Salida No Conforme:	Crédito FONACOT que no cumple con los requisitos definidos por el Instituto FONACOT y/o por el cliente.
Sugerencia:	Es una recomendación o insinuación que se hace al Instituto FONACOT con el ánimo de contribuir a mejorar el servicio y las instalaciones.
Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal:	Es el órgano de publicación de la regulación Interna de la Administración Pública Federal y en general todos aquellos comunicados en la materia emitidos por las dependencias y entidades del Ejecutivo Federal. Plataforma operada por la Secretaría de la Función Pública.
Persona Trabajadora:	Persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado/a.
Persona Acreditada (Cliente):	Persona física que cuenta con crédito FONACOT con saldo.
Petición Ciudadana:	Son las solicitudes o peticiones que realiza un ciudadano(a) por conducto de la Presidencia de la República, Secretaría del Trabajo y Previsión Social o cualquier Dependencia del Gobierno Federal u Organismos Autónomos.
Unidades Administrativas:	Área que integra la estructura orgánica del Instituto FONACOT (Coordinaciones Generales, Subdirecciones Generales, Abogado General, Unidad para la Administración Integral de Riesgos, Dirección de Comunicación Institucional, Dirección de Auditoría Interna, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, contenidas en los Manuales de Organización General y Específicos del Instituto FONACOT).

3.1 Acrónimos:

Para efectos del presente documento, se entenderá por:

CNBV:	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
COMERI:	Comité de Mejora Regulatoria Interna.
CONDUSEF:	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
DEPyR:	Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones del Instituto FONACOT.
D.O.F:	Diario Oficial de la Federación.
Instituto FONACOT:	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
PND:	Plan Nacional de Desarrollo.
SANI-APF:	Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal.
SGC:	Sistema de Gestión de la Calidad.
STPS:	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
UTAC:	Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.

4. Contexto del Instituto FONACOT

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

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

La administración del Instituto FONACOT está encomendada a un Consejo Directivo tripartita, y a la Dirección General. El Consejo Directivo es el máximo órgano de gobierno, y está integrado por las y los Titulares de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de Economía y la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, así como por personas representantes de cada una de las cuatro confederaciones de personas trabajadoras y de patrones más representativas del país, por lo que mantiene una estrecha relación con los sectores gubernamental, empresarial y obrero.

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

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

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

Los objetivos, estrategias y metas del Instituto FONACOT, se encuentran en el Programa de Trabajo Institucional que se encuentra alineado con la meta y objetivo del PND establecido por el Ejecutivo Federal, vigente, así como la estrategia y línea de acción específica aplicable. Lo anterior, en atención de su mandato de ley como entidad de interés social.

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

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

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

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

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

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

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

Es importante señalar que los procedimientos para controlar la información documentada del SGC (control de la información documentada de la normatividad institucional, control de la información documentada de los formatos, auditoría Interna de calidad, no conformidad y acción correctiva) están incluidos en el apartado de anexos del presente Manual de Calidad.

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

Por otra parte, se genera información documentada impresa o electrónica que proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos, la cual es identificada por su nombre.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

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

El Instituto FONACOT a través de las personas servidoras públicas designadas, mantiene comunicación constante con las partes interesadas para conocer sus necesidades y expectativas, así como la retroalimentación de las mismas.

Partes Interesadas	Necesidad y expectativa	Tipo
Consejo Directivo	Cumplir su misión social a través de los productos y servicios que brinda el Instituto FONACOT para las personas trabajadoras formales, con apego a la normatividad aplicable.	Externo
Comités de Apoyo y en su caso Comités internos	Proporcionar la información y elementos que permitan revisar y validar las propuestas de productos, servicios, normatividad y lo que corresponda en materia de crédito para las personas trabajadoras formales del país, que ayude al cumplimiento y en su caso mejora de la misión social del Instituto FONACOT.	Interno
Personas trabajadoras formales / Personas acreditadas	Otorgar el acceso a productos y servicios de crédito con las mejores condiciones de acuerdo a sus posibilidades.	Externo
Centros de Trabajo	Brindar el servicio para su procedimiento de afiliación conforme a la ley, y para el entero de los recursos retenidos a las personas acreditadas derivados de los créditos otorgados por el Instit. FONACOT.	Externo
Unidades Administrativas	Contar con los recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos; así como la capacitación y el soporte normativo correspondiente para el cumplimiento de sus funciones.	Interno
Empleados y empleadas	Ser fuente de empleo formal y estable; así como contar con los recursos y la capacitación para el cumplimiento de sus funciones.	Interno
Sindicato	Ser fuente de empleo formal y estable para las personas agremiadas.	Externo
Proveedores	Obtener por el Instituto FONACOT el pago por los productos y/o servicios para los que fue contratado.	Externo
Dependencias y Entidades de la Administración Pública. (STPS, SFP, SHCP, CNBV, INAI, CONDUSEF.)	Cumplir nuestro mandato de ley, misión social y con la normatividad aplicable.	Externo
Órganos Fiscalizadores Internos y Externos (ASF, OIC, AI, AE)	Atender todos los requerimientos para la verificación del cumplimiento normativo en tiempo y forma.	Interno / Externo

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

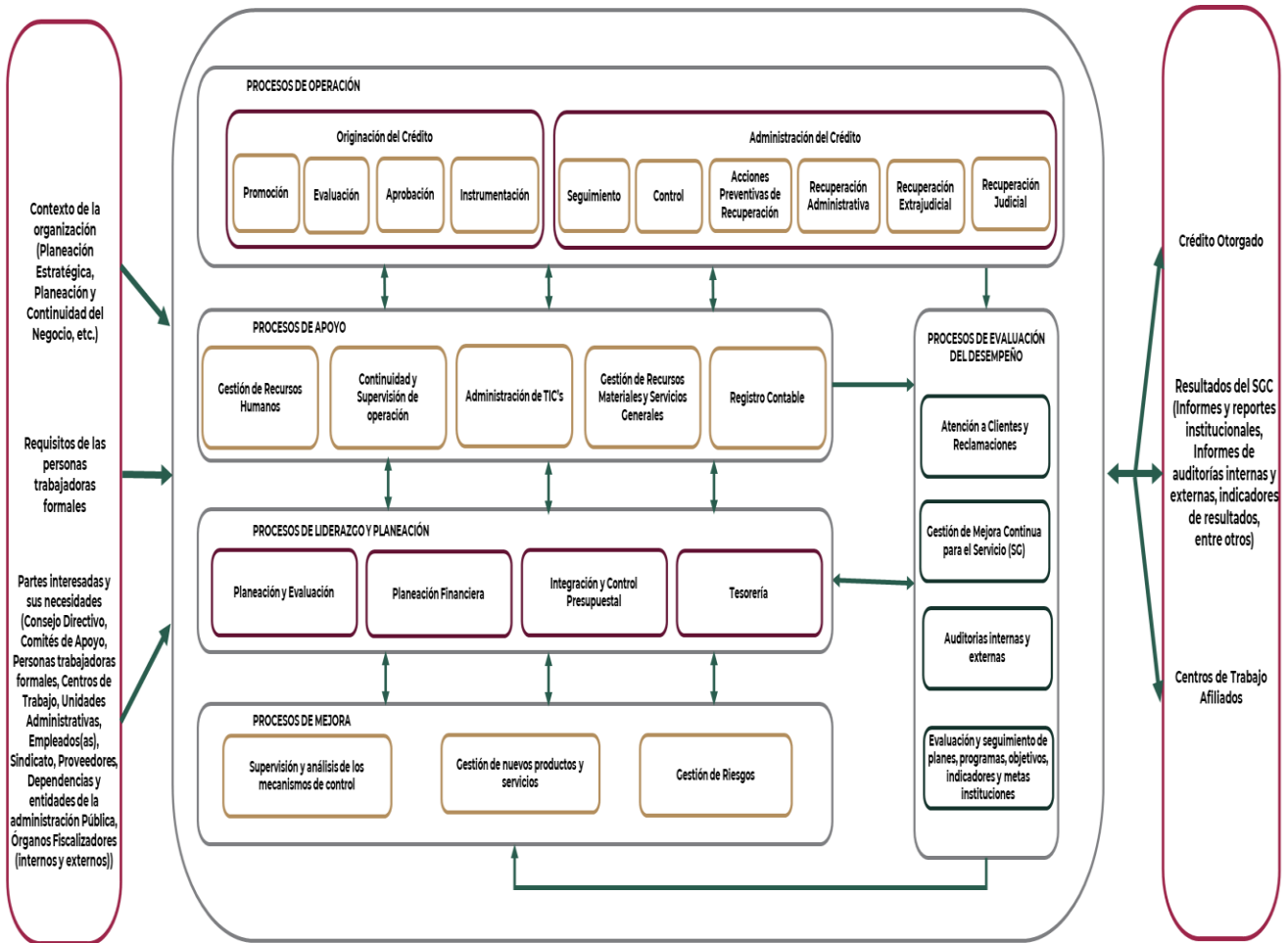
El Instituto FONACOT determina que el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad aplica al “Proceso de originación y administración del crédito para las personas trabajadoras formales del país”. Ver mapa de procesos 4.4.

Quedan sin aplicabilidad del SGC del Instituto FONACOT, los requisitos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015/ISO 9001:2015 siguientes:

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

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El Instituto FONACOT establece, mantiene y mejora continuamente el SGC, y determina los procesos sustantivos a partir del cumplimiento de su mandato de Ley, y las interacciones de esos procesos de acuerdo a los requisitos establecidos en la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 para el SGC con el resto de los procesos adjetivos (de la cadena de valor del servicio que brinda) de la institución, lo cual se encuentra dentro del diagrama de interacción de los procesos:



El Instituto FONACOT para procurar la eficaz operación y control de los procesos del SGC, mantiene los documentos normativos internos para apoyar la operación de esos procesos, a través de los cuales se asigna la responsabilidad y autoridad, se determinan las entradas requeridas y salidas esperadas, así como la secuencia e interacción entre ellos.

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

La Dirección General del Instituto FONACOT con apoyo de las diferentes Unidades Administrativas, identifica las necesidades y expectativas de las y los clientes y de otras partes interesadas, así como también determina los procesos sustantivos y adjetivos necesarios para la planificación del SGC.

Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad:

Conforme lo establecido en el artículo 67, fracción VIII, del Estatuto Orgánico, corresponde a la persona titular de la Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación Coordinar el seguimiento, control y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto como mecanismo de mejora continua, así como dar a conocer los avances y acciones requeridas para el mantenimiento del mismo, quien a su vez designa a la persona titular de la Dirección de Planeación y Evaluación de conformidad con sus funciones, la coordinación del SGC del Instituto FONACOT.

5.2 Política de calidad

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

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

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

5.3 Roles, responsabilidad y autoridad del Instituto FONACOT

La responsabilidad y autoridad del personal involucrado en la operación del SGC están definidas en el Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, en el Manual de Organización General, en los Manuales de Organización Específicos, y de Políticas y Procedimientos, en el Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos, en este Manual de Calidad, así como en otras disposiciones que norman al Instituto FONACOT y los procesos del SGC.

Tabla de Responsabilidad y Autoridad

Responsable	Descripción de Actividades
Dirección General	<ul style="list-style-type: none"> Definir la Política de Calidad. Efectuar revisiones periódicas al SGC. Aprobar la asignación de los recursos necesarios para el buen funcionamiento del SGC.
Coordinación del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Documentar y difundir la Política de la Calidad. Asegurar que el SGC está establecido, implementado y mantenido. Conducir revisiones periódicas de la conformidad y efectividad del SGC. Informar del funcionamiento del SGC a la Dirección General. Coordinar las mejoras necesarias al SGC. Revisar que se lleve a cabo el seguimiento de las acciones correctivas a fin de verificar su efectividad.
Coordinaciones Generales, Subdirecciones Generales, Titular de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos, Abogado(a) General, Direcciones de Área, Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza, Subdirecciones, Jefaturas de Oficina y Coordinaciones	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el SGC. Verificar la eficacia de las acciones correctivas. Lograr los objetivos de la calidad. Asegurar que se dispone de personal calificado, capacitado, entrenado y que se dispone de recursos para mantener el SGC. Asegurar que el personal cumple con los estándares aplicables, regulaciones, especificaciones y procedimientos documentados. Trabajar de acuerdo con los requerimientos del SGC. Conocer y cumplir la normatividad aplicable publicada en la Normateca Interna.
Personal Operativo	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar la calidad de su trabajo. Ejecutar eficazmente las acciones correctivas. Trabajar de acuerdo con los requerimientos del SGC. Notificar cuando los requerimientos del SGC no se cumplan. Evitar las prácticas y condiciones inseguras en su lugar de trabajo. Conocer y cumplir la normatividad aplicable publicada en la Normateca Interna.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

El Instituto FONACOT a través de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos, establece un Manual de Administración Integral de Riesgos en el cual se definen el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se llevan a cabo para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos riesgos a que se encuentra expuesto el Instituto FONACOT.

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

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

El Instituto FONACOT mediante el Programa de Trabajo Institucional vigente establece los objetivos prioritarios que se enfocan en facilitar las condiciones para que las personas trabajadoras accedan al crédito en condiciones favorables y responsables con el fin de contribuir a disminuir su vulnerabilidad y aumentar su bienestar.

Estos objetivos se han creado con la finalidad de incidir en el nuevo modelo de desarrollo en el que nadie quede atrás y nadie quede fuera y, con esto, aportar al enfoque del sector, para propiciar que las personas trabajadoras puedan acceder a un Estado de bienestar, en el que se desarrollen integralmente tanto en lo laboral como en lo personal.

Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria
<p>1.- Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.</p>	<p>1.1.- Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento.</p> <p>1.2.- Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.</p>
<p>2.- Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.</p>	<p>2.1.- Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en procesos, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.</p> <p>2.2.- Implementar acciones de difusión del derecho al acceso al crédito del Instituto a todos los trabajadores formales, para incrementar el número de personas trabajadoras acreditadas nuevas.</p>
<p>3.- Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.</p>	<p>3.1.- Fomentar las medidas operativas de racionalidad en la ejecución del gasto para procurar la sustentabilidad presupuestal del Instituto en el mediano y largo plazo, así como mejorar las condiciones de la oferta de los créditos a las personas trabajadoras formales.</p> <p>3.2.- Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores.</p> <p>3.3.- Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras.</p>
<p>4.- Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales</p>	<p>4.1.- Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales.</p> <p>4.2.- Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.</p>
<p>5.- Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales.</p>	<p>5.1.- Fomentar la generación de mejoras y propuestas de iniciativas en los programas de crédito para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.</p>

Los cinco objetivos prioritarios del Instituto FONACOT, al estar alineados al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, al Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024 y al cumplimiento cabal de la normativa laboral, proporcionarán a las personas trabajadoras una mayor certeza al respeto de su derecho laboral de acceso al financiamiento en las mejores condiciones.

7. Gestión de los recursos

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

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

Infraestructura

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

7.1 Ambiente para la operación de los procesos

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

7.2 Conocimiento de la organización

El Instituto FONACOT determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios los cuales se encuentran documentados en el Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos, Manual de Organización General, Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos, Manuales Administrativos y de más normatividad aplicable, mismas que se dan a conocer a las personas servidoras públicas del Instituto FONACOT y se encuentran disponibles para su consulta en la Normateca Interna.

Además de la normatividad institucional se cuenta con las circulares las cuales sirven para resolver las posibles inconsistencias, incertidumbres o casos no previstos a las que haya lugar derivado de la brecha entre el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, los Procedimientos Específicos y la operación diaria, en el entendido de que dichas brechas serán eliminadas con la actualización anual que las Disposiciones requieren sobre el Manual de Crédito.

7.3 Competencia

El Instituto FONACOT determina a través de la Dirección de Recursos Humanos las habilidades y conocimientos necesarios de las personas servidoras públicas para el desarrollo de las atribuciones, facultades y funciones asignadas, asegurándose que sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiada para el cargo y cuando sea aplicable, se toman acciones para adquirir la competencia necesaria del personal para el desarrollo de sus actividades.

7.4 Comunicación con el cliente FONACOT

Comunicación externa con clientes

El Instituto FONACOT tiene implementados mecanismos o disposiciones para la comunicación con las personas trabajadoras (cliente FONACOT), los cuales son:

- Página web www.fonacot.gob.mx

- Centro de Atención Telefónica.
- Redes sociales.

Comunicación externa

El Instituto FONACOT tiene implementados mecanismos de comunicación con las partes interesadas externas, los cuales se encuentran disponibles en la página web del Instituto FONACOT www.fonacot.gob.mx.

Comunicación Interna con el personal del Instituto FONACOT

El Instituto FONACOT mantiene una comunicación Interna pertinente al SGC utilizando diferentes fuentes como son: correo electrónico institucional, oficios, circulares, notas informativas, información publicada en la intranet del Instituto FONACOT, minutas, reuniones, entre otras.

8. Realización del producto

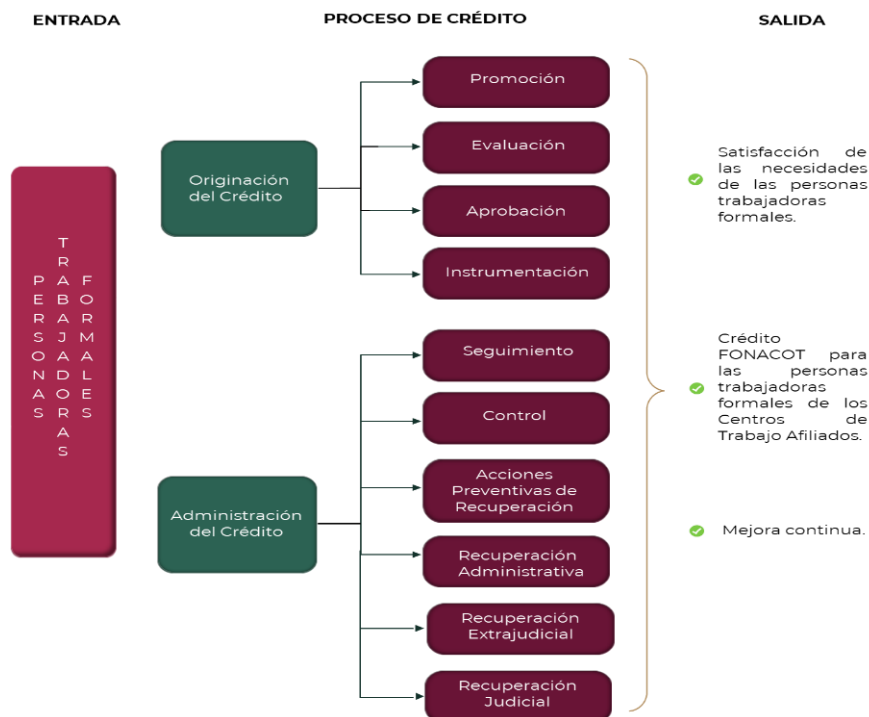
El propósito del Instituto FONACOT es el otorgamiento del crédito a las personas trabajadoras formales de centros de trabajo afiliados, por tal motivo, el producto que ofrece es el crédito FONACOT.

El Instituto FONACOT realiza la planificación y desarrolla los procesos necesarios para poder otorgar el crédito FONACOT a las personas trabajadoras formales de centros de trabajo afiliados.

Asimismo, el Instituto FONACOT tiene establecidos los requisitos y documentos necesarios para otorgar el crédito FONACOT en el Manual de Crédito, Procedimientos Específicos de Origenación de Crédito, Procedimientos Específicos de Administración de Crédito, Procedimientos Específicos de Promoción de Crédito, así como en el Contrato de Crédito.

8.1 Diseño y desarrollo del crédito FONACOT

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



8.2 Control de las salidas no conformes

El Instituto FONACOT asegura que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y controlan mediante los lineamientos, políticas, reglas generales de operación y procedimientos que se encuentran documentados en el Manual de Crédito y en los Procedimientos Específicos de Originación, Administración y Promoción del Crédito, para prevenir su uso o entrega no intencionada.

9. Medición, análisis y mejora

El seguimiento, medición y análisis de los procesos se efectúa mediante la realización de auditorías Internas al SGC, así como la medición y análisis del desempeño de los procesos y de la conformidad del producto.

9.1 Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad

El Instituto FONACOT deberá revisar el SGC a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua y constante a los objetivos, estrategias y metas del Instituto FONACOT, mediante la participación de las Unidades Administrativas responsables de los diferentes asuntos considerados en los órganos colegiados, así como en las reuniones nacionales y juntas directivas, lo anterior mencionado es con carácter enunciativo más no limitativo.

Asimismo, el Coordinador(a) del SGC de forma planificada realiza revisiones al SGC en las que se evalúa información sobre resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del servicio, estado de las acciones correctivas, acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas, cambios que podrían afectar al SGC y recomendaciones para la mejora. El registro de las revisiones al SGC se mantiene a través de un Informe el cual contiene los requisitos establecidos en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015, y es presentado anualmente por el Coordinador(a) del Sistema de Gestión de la Calidad en la auditoría externa de calidad. La información es proporcionada por las personas servidoras públicas responsables de los procesos del Instituto FONACOT.

9.2 Matriz de Revisión al Sistema de Gestión de la Calidad

Entradas de la revisión	Información documentada	Responsables
a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previa.	Actas de las sesiones de los órganos colegiados.	Consejo Directivo. Comité de Recursos Humanos. Comité de Operaciones. Comité de Crédito. Comité de Auditoría, Control y Vigilancia. Comité de Administración Integral de Riesgo.
b) Los cambios en las cuestiones externas e Internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad	Actas de las sesiones de los órganos colegiados.	Consejo Directivo. Comité de Recursos Humanos. Comité de Operaciones. Comité de Crédito. Comité de Auditoría, Control y Vigilancia. Comité de Administración Integral de Riesgo.
c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:		
1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes	Definir conjuntamente con la Subdirección General Comercial las estrategias de investigación y estudios de mercado, para la obtención de información de inteligencia comercial, orientadas a la identificación de nuevos	Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia

	<p>segmentos de mercado y evaluación del posicionamiento del Instituto FONACOT en el mercado financiero y coordinar su ejecución.</p> <p>Identificar oportunidades de mercado y segmentos de la población y perfiles de las personas trabajadoras con crédito, mediante el análisis de diferentes fuentes de información y bases de datos del Instituto FONACOT.</p>	
2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad	Informe de Autoevaluación.	Dirección de Planeación y Evaluación.
3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	Informe de Autoevaluación.	Dirección de Planeación y Evaluación.
4) Las no conformidades y acciones correctivas	Resultados de las auditorías de calidad (Internas y Externas). Informe de Autoevaluación.	Dirección de Planeación y Evaluación.
5) Los resultados de seguimiento y medición	Matriz de Indicadores de Resultados / Informe de Autoevaluación.	Dirección de Planeación y Evaluación.
6) Los resultados de las auditorías	Informe de Autoevaluación.	Dirección de Planeación y Evaluación.
7) El desempeño de los proveedores externos	El Instituto FONACOT a través de la figura del administrador del contrato (Art. 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público) evalúa el cumplimiento a los proveedores, como se establece en el contrato para la aplicación de penas convencionales, así como en las deductivas (Art. 53 Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público). COMPRANET.	Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales.
d) La adecuación de los recursos	Informe de Autoevaluación.	Subdirección General de Administración.
e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades	Informe de Autoevaluación. Actas de las sesiones del comité.	Unidad para la Administración Integral de Riesgos Comité de Administración Integral de Riesgo.
f) Las oportunidades de mejora	Actas de las sesiones de los órganos colegiados. Informe de Autoevaluación.	Comité de Recursos Humanos. Comité de Operaciones. Comité de Crédito. Comité de Auditoría, Control y Vigilancia. Comité de Administración Integral de Riesgo

Salidas de la revisión	Información documentada	Responsables
a) Las oportunidades de mejora	Actas de las sesiones.	Consejo Directivo.
b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad.	Actas de las sesiones de los órganos colegiados.	Comité de Recursos Humanos. Comité de Operaciones Comité de Crédito Comité de Auditoría, Control y Vigilancia Comité de Administración Integral de Riesgo
c) Las necesidades de recursos	<p>Dirigir y administrar los recursos humanos, materiales y servicios generales, así como el presupuesto autorizado al Instituto FONACOT, para su óptima utilización y aprovechamiento en apego a las disposiciones en materia de austeridad y demás normatividad aplicable.</p> <p>Coordinar y dirigir la integración del anteproyecto de presupuesto anual del Instituto FONACOT, así como implementar los mecanismos de adecuación, control del ejercicio y evaluación del gasto que permitan promover la eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, rendición de cuentas y calidad en el ejercicio de los recursos.</p> <p>Dirigir la integración, ejecución y evaluación del programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios, así como de disposición final y baja de bienes muebles y mantenimiento a bienes muebles e inmuebles del Instituto FONACOT, obra pública y servicios relacionados con las mismas, para la operación del mismo</p>	Subdirección General de Administración.

Anexo I. Control de la información documentada de la normatividad institucional

Para efectos del Sistema de Gestión de la Calidad se consideran como documentos normativos aquellos que el Instituto FONACOT requiera para asegurar la eficaz planeación, operación y control de los procesos del SGC, tales como: Estatuto, Manuales, Procedimientos, Bases Generales, Disposiciones, Lineamientos, Políticas, Manuales de Organización, Manual de Políticas y Procedimientos, Reglas, Código de Conducta y Códigos.

Requisitos para el control de la información documentada de la normatividad institucional

1. Los documentos normativos emitidos por las personas responsables del proceso deben contar con la clave asignada por la Dirección de Planeación y Evaluación a través de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales, el cual permitirá identificarlo como nuevo o versión actualizada.
2. Los criterios de asignación de clave son los siguientes:

Tipo de documento	Siglas	Número consecutivo de documento	Número de versión
Manual	MA		
Procedimiento	PR		
Bases Generales	BG		
Disposiciones	DS		
Lineamientos	LI		
Políticas	PO		
Manual de Organización	MO		
Manual de Políticas y Procedimientos	MPP		
Reglas	RE		
Código de Conducta	CC		
Código	CO		

3. La Tabla de control de los documentos normativos se debe de actualizar conforme a los cambios que se generen en los mismos los cuales se deben identificar mediante los siguientes estatus: documento vigente, documento obsoleto, documento en revisión y actualización y documento de nueva creación.
4. Los documentos normativos de nueva creación o sus actualizaciones deben considerar lo señalado en los *Lineamientos por los que se establece el Proceso de Calidad Regulatoria en el Instituto FONACOT* vigente, publicado en la Normateca Interna.
5. Los Manuales de Organización Específico y de Políticas y Procedimientos deben considerar lo señalado en la *Guía Técnica para la elaboración y actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos del Instituto FONACOT* vigente, publicada en la Normateca Interna.
6. Las Unidades Administrativas responsables de la actualización del Manual de Crédito del Instituto FONACOT y sus Procedimientos Específicos, se deberán apegar a lo señalado en la *Guía Técnica para la Elaboración y Actualización del Manual de Crédito del Instituto FONACOT y de sus Procedimientos Específicos* vigente, publicada en la Normateca Interna.
7. Los documentos normativos deben describir las modificaciones realizadas en cada versión actualizada mediante el formato "Dice y Debe decir" vigente, publicado en la Normateca Interna.

8. Los documentos normativos con el fin de mantenerlos disponibles para uso de las personas servidoras públicas del Instituto FONACOT, deben publicarse en la Normateca Interna.
9. Los documentos de origen externo como los principales ordenamientos legales aplicables al Instituto FONACOT, así como las últimas disposiciones legales de interés publicadas en el D.O.F pueden ser consultados a través de la Normateca Interna en el link *“Marco Jurídico aplicable al Instituto FONACOT”*.
10. Los documentos normativos obsoletos, se encuentran publicados en la Normateca Interna, en el apartado de documentos históricos y contienen la leyenda de “Documento Obsoleto” y se actualiza la Tabla de control de los documentos normativos.
11. La Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales debe conservar el documento normativo original, con las firmas autógrafas en la hoja de autorización o donde señale el documento, por las personas servidoras públicas responsables de la elaboración y revisión del documento normativo, así como la rúbrica en todas sus hojas de los documentos que se encuentran publicados en la Normateca Interna.

Responsabilidades para el control de la información documentada de la normatividad institucional

Responsables de los documentos normativos

1. Mantener actualizados los documentos normativos, adecuándose al esquema de operación actual y cumpliendo con lineamientos y/u observaciones de instancias reguladoras y fiscalizadoras.
2. Recibir y analizar la viabilidad y en su caso, integrar en los documentos normativos de su competencia las recomendaciones formuladas por las Unidades Administrativas del Instituto FONACOT.
3. Presentar los documentos normativos ante los comités correspondientes, en apego a su normatividad, así como aquellos que deban presentarse ante el Consejo Directivo para su aprobación.
4. Solicitar la publicación del documento normativo en la Normateca Interna a la persona Titular de la Dirección de Planeación y Evaluación, en un plazo no mayor a 5 días hábiles una vez recibido el acuerdo de aprobación por parte de la Prosecretaría del Consejo Directivo.
5. Difundir y comunicar a las personas servidoras públicas del Instituto FONACOT a través del correo electrónico institucional sobre la publicación y disponibilidad del documento normativo en la Normateca Interna.

Personal de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales

6. Solicitar a la Prosecretaría del Consejo Directivo los documentos normativos que se presentaron y aprobaron en la sesión correspondiente, así como los respectivos Acuerdos del Consejo Directivo.
7. Validar los documentos normativos recibidos por la Prosecretaría contra los documentos normativos firmados y rubricados que envían las áreas responsables para su publicación.
8. Informar a la Unidad Administrativa responsable, en caso de existir alguna inconsistencia en el contenido del documento normativo a publicar, efectué las correcciones, o realice las aclaraciones pertinentes, teniendo en cuenta que hasta que no se subsane esa diferencia, la publicación en la Normateca Interna quedará pendiente.
9. Publicar los proyectos normativos y documentos normativos en la Normateca Interna a solicitud de los responsables de los documentos.

10. Resguardar los documentos normativos originales (firmados y rubricados) que se recibieron de los responsables de los procesos.
11. Elaborar y enviar mensualmente el inventario de la Normateca Interna a la Dirección de Contraloría Interna para su respectivo control y validación de los documentos difundidos y publicados a través de dicho sistema.

Personas servidoras públicas del Instituto FONACOT

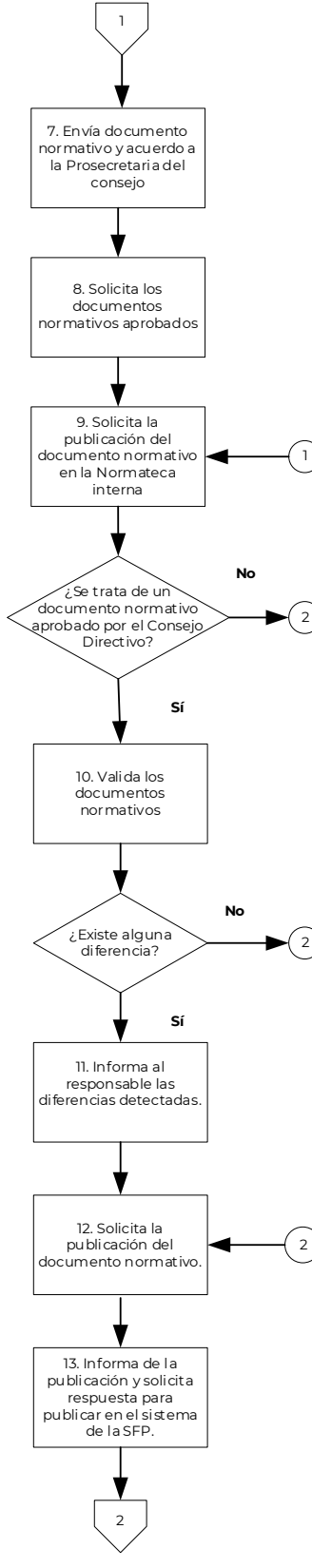
12. Aplicar durante el ejercicio de sus operaciones, lo establecido en los documentos normativos vigentes, que se encuentran publicados en la Normateca Interna.
13. Dar lectura a los documentos normativos vigentes, ya sean de nueva creación o actualizados que se encuentran publicados en la Normateca Interna, así como identificar los cambios.
14. Conocer y aplicar en el marco de sus funciones y atribuciones lo establecido en los documentos normativos vigentes que se encuentran publicados en la Normateca Interna.

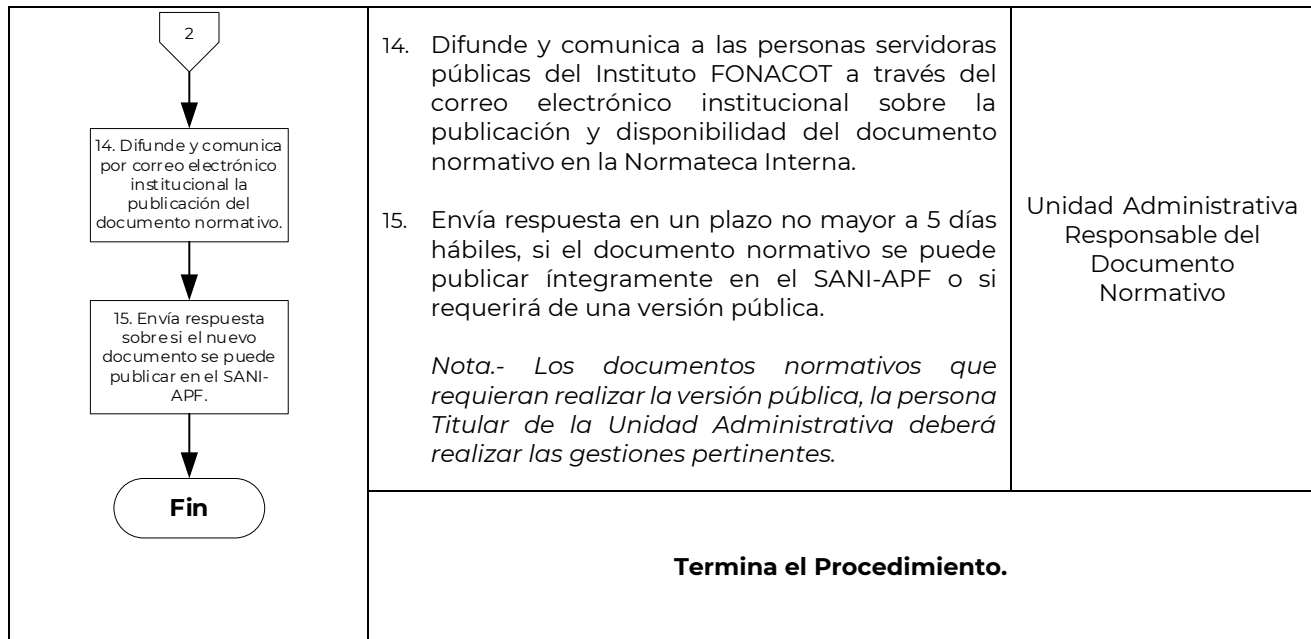
Secretaria(o) Ejecutivo del COMERI del Instituto FONACOT

15. Solicitar la publicación de los dictámenes o actas de sesión del COMERI en la Normateca Interna.

Procedimiento para el control de la información documentada de la normatividad institucional.

Símbolo			
 Inicio/Fin	 Proceso	 Decisión	 Conector de página
Diagrama de flujo	Descripción	Responsable	
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Solicita documento normativo editable] S1 --> S2[2. Elabora o actualiza el documento normativo] S2 --> S3[3. Solicita clave para el documento normativo] S3 --> S4[4. Asigna clave, registra y notifica] S4 --> S5[5. Envía el documento normativo a Contraloría interna] S5 --> S6[6. Presenta el documento normativo en los comités] S6 --> D1{¿Se presentará a Consejo Directivo?} D1 -- No --> C1((1)) D1 -- Sí --> C2[1] C2 --> C3[1] </pre>	<p>Aprobación de nuevos documentos normativos y sus actualizaciones.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita a la Dirección de Planeación y Evaluación a través de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales el documento normativo en versión editable para iniciar con la actualización, lo anterior derivado de alguna disposición u ordenamiento legal, actualización de las actividades del proceso o recomendación. 2. Elabora o actualiza el documento normativo considerando los Lineamientos por los que se establece el proceso de calidad regulatoria Interna en el Instituto FONACOT, la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos del Instituto FONACOT y Guía Técnica para la elaboración y actualización del Manual de Crédito del Instituto FONACOT y de sus Procedimientos Específicos. 3. Solicita por correo electrónico a la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales clave para el documento normativo. 4. Asigna la clave al documento normativo, registra en la "Tabla de control de documentos" y notifica por correo electrónico a la Unidad Administrativa responsable del documento normativo. 5. Envía la propuesta de actualización o creación del documento normativo a la Dirección de Contraloría Interna. 6. Presenta el documento normativo ante los comités correspondientes (apegándose a la normatividad aplicable). <p><i>¿ El documento normativo debe presentarse al Consejo Directivo de acuerdo a lo señalado en la Ley del Instituto FONACOT?</i></p> <p>No, continúa en la actividad 9.</p> <p>Sí, continúa en la actividad 7.</p>	<p>Unidad Administrativa Responsable del Documento Normativo</p> <hr/> <p>Personal de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales</p> <hr/> <p>Unidad Administrativa Responsable del Documento Normativo</p> <hr/> <p>Unidad Administrativa Responsable del Documento Normativo</p>	

	<p>7. Envía el documento normativo y el acuerdo del COMERI a la Prosecretaría del Consejo Directivo para incluirlo en la sesión del Consejo Directivo para aprobación.</p>	<p>Unidad Administrativa Responsable del Documento Normativo</p>
	<p>Para la Difusión de los documentos normativos</p>	<p>Dirección de Planeación y Evaluación</p>
	<p>8. Solicita a la Prosecretaría del Consejo Directivo, los documentos normativos, aprobados en Consejo Directivo y Acuerdos correspondientes.</p> <p>9. Solicita mediante oficio a la Dirección de Planeación y Evaluación la publicación del documento normativo, anexando el documento en físico con las firmas autógrafas y rúbricas en todas sus hojas por el personal responsable del proceso, así como el documento de la Opinión del Asesor Técnico del COMERI. En caso de tratarse de un documento normativo presentado ante Consejo Directivo, lo anterior descrito deberá de ser en un plazo no mayor a 5 días hábiles una vez recibido el acuerdo de aprobación por parte de la Prosecretaría del Consejo Directivo.</p>	<p>Unidad Administrativa Responsable del Documento Normativo</p>
	<p><i>¿Se trata de un documento normativo aprobado por el Consejo Directivo?</i></p> <p>Sí, continúa en la actividad 10.</p> <p>No, continúa en la actividad 12.</p> <p>10. Valida los documentos normativos recibidos por la Prosecretaría contra los documentos normativos firmados y rubricados que envían los responsables del proceso.</p>	<p>Unidad Administrativa Responsable del Documento Normativo</p>
	<p><i>¿Existe alguna diferencia?</i></p> <p>Sí, continúa en la actividad 11.</p> <p>No, continúa en la actividad 12.</p> <p>11. Informa al responsable del documento normativo las diferencias detectadas derivadas de la validación.</p> <p>12. Solicita a la mesa de servicio del Instituto FONACOT, la publicación en la Normateca Interna del documento normativo.</p>	<p>Personal de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales</p>
	<p>13. Informa la publicación del documento normativo en la Normateca Interna a través de oficio o correo electrónico al responsable, así como se solicita informe si el documento normativo se puede cargar íntegramente en el SANI-APF.</p>	<p>Dirección de Planeación y Evaluación</p>



Símbolo		
 Inicio/Fin	 Proceso	 Decisión
 Conector de página		
Diagrama de flujo	Descripción	Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> P1[1. Solicita la presentación ante el Comité la baja del documento.] P1 --> P2[2. Solicita mediante oficio la baja del documento normativo.] P2 --> P3[3. Solicita la eliminación del documento normativo.] P3 --> P4[4. Actualiza el estatus del documento.] P4 --> P5[5. Informa al responsable que se realizó la baja.] P5 --> Fin([Fin]) </pre>	<p>Baja de documentos normativos en la Normateca Interna.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita mediante oficio al Secretario(a) del COMERI la presentación ante el Comité de la baja del documento normativo. 2. Solicita a la Dirección de Planeación y Evaluación, mediante oficio la baja del documento normativo en la Normateca Interna, en el cual deberá incluir el acta de la sesión del COMERI en la que se solicitó la baja del documento y el acuerdo. 	<p>Unidad Administrativa Responsable del Documento Normativo</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Solicita a la mesa de servicio del Instituto FONACOT, que elimine el documento de la sección de documentos vigentes y lo pase a la sección de documentos históricos (<i>incluye leyenda de documento obsoleto</i>). 4. Actualiza el estatus del documento en la "Tabla de control de documentos". 	<p>Personal de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 5. Informa mediante oficio y/o correo electrónico al personal responsable del documento normativo que la baja se realizó en la Normateca Interna. 	<p>Dirección de Planeación y Evaluación</p>
	<p>Termina el Procedimiento.</p>	

Anexo II. Control de la información documentada de los formatos

Los formatos del Sistema de Gestión de la Calidad quedarán asentados en el sistema informático establecido, así como en la Normateca Interna con el fin de dejar evidencia de las actividades.

Requisitos para el control de los formatos

1. Los formatos deben contar con la clave asignada por la Dirección de Planeación y Evaluación, a través de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales, el cual permitirá identificarlo como nuevo o versión actualizada.
2. Los nombres y claves de los formatos deben registrarse en la “Tabla de control de formatos”, los formatos que se generen a través del sistema informático se identificarán con su nombre.
3. Los formatos deben publicarse en la Normateca Interna, con el fin de mantenerlos disponibles para uso de las personas servidoras públicas del Instituto FONACOT, salvo que por petición del responsable del proceso solicite que no se publique en la Normateca Interna por ser de uso exclusivo del área, asegurándose que el personal a su cargo utilice la versión actualizada.
4. Todos los formatos que deban publicarse en el sistema de crédito institucional, página web e intranet del Instituto FONACOT, en alguna otra plataforma o medio electrónico, deben de ser los formatos que los responsables de área solicitan publicar en la Normateca Interna.
5. Requisitar en los formatos todos los campos que sean aplicables, asegurando que sean legibles, así mismo, no deberán contener tachaduras ni enmendaduras.
6. Proteger los formatos a través de los medios (folders, carpetas, etcétera) que el titular del área establezca y/o lo señalado en la normatividad del Instituto FONACOT. Los formatos se almacenarán en el archivo de trámite y/o en el archivo de concentración, durante los tiempos de retención indicados en el *Catálogo de Disposición Documental del Instituto FONACOT*, publicado en la página web del Instituto FONACOT. Una vez cumplidos los tiempos de conservación definidos en el *Catálogo de Disposición Documental* se podrá proceder a la baja o destino final de los registros de conformidad a la normatividad aplicable.
7. Los formatos que se encuentren almacenados en el archivo de concentración, se podrán recuperar a través de una solicitud por escrito al responsable de archivos y en su caso al Director(a) de Crédito con lo relacionado a los formatos del crédito.
8. Los formatos electrónicos se almacenarán y recuperarán a través del sistema informático del Instituto FONACOT y se podrán generar respaldos por solicitud del área responsable de la información.

Responsabilidades para el control de los formatos

Director(a) de Crédito

1. Atender y tramitar correcta y oportunamente las solicitudes sobre las consultas de los expedientes de crédito conforme a la normativa aplicable en la materia.
2. Mantener el control de los expedientes antes mencionados, resguardados en el archivo de concentración.

Director(a) de Recursos Materiales y Servicios Generales

3. Implementar los lineamientos para el envío de expedientes al archivo de concentración a excepción de los expedientes de personas acreditadas, Centros de Trabajo y reembolsos.

Responsables de los Procesos

4. Determinar los formatos necesarios para la operación y control de los procesos.
5. Solicitar a la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales el alta, modificación o baja de los formatos de sus procesos en la Normateca Interna.
6. Solicitar el alta, modificación o baja de los formatos de sus procesos dentro de los sistemas institucionales, página web e intranet del Instituto FONACOT, en alguna otra plataforma o medio electrónico.
7. Dar aviso a las personas servidoras públicas que utilizaran los formatos publicados en la Normateca Interna.
8. Mantener los formatos actualizados de acuerdo a la operación de los procesos en los sistemas institucionales, página web e intranet del Instituto FONACOT, en alguna otra plataforma o medio electrónico, Normateca Interna, cuidando la correspondencia de ambos.
9. Validar que las versiones de los formatos que se encuentran en la Normateca Interna, deben ser los mismos que se encuentran en los sistemas institucionales, página web e intranet del Instituto FONACOT y en alguna otra plataforma o medio electrónico.



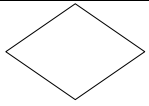

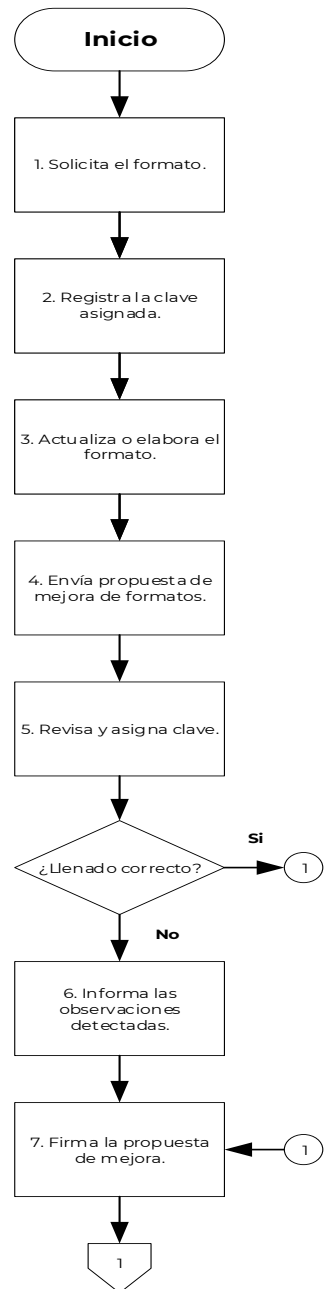
Jefe/a o Responsable de Unidades Administrativas u Oficinas FONACOT/ Personas servidoras públicas del Instituto FONACOT

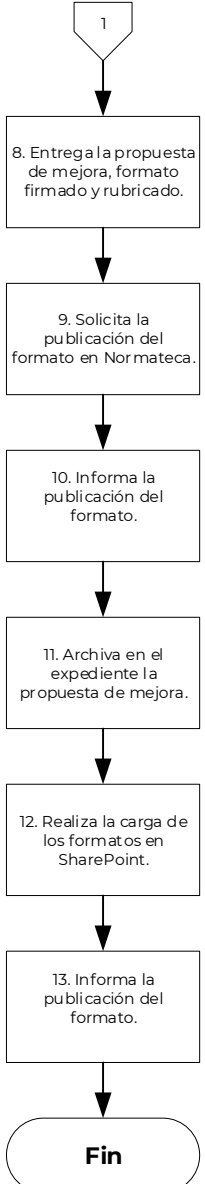
10. Asignar un lugar adecuado, fácilmente identificable y protegido en donde se encontrarán los formatos para archivo de trámite y/o concentración.
11. Verificar que los formatos se almacenen en los espacios y mobiliarios asignados para su protección.
12. Supervisar los envíos de los formatos al archivo de concentración de acuerdo a la normatividad aplicable.
13. Utilizar únicamente las versiones vigentes de los formatos publicados en la Normateca Interna.
14. Integrar los expedientes con los formatos indicados en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT y/o en sus procedimientos aplicables.
15. Preparar y enviar los expedientes con los formatos necesarios de acuerdo con los lineamientos que establezca la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales; y en caso de expedientes de personas acreditadas, Centros de Trabajo y reembolsos de acuerdo con lo señalado en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT y/o en sus procedimientos específicos.

Coordinador(a) de Archivo

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

Procedimiento para la creación, actualización y baja de los formatos

Símbolo			
			
Inicio/Fin	Proceso	Decisión	Conector de página
Diagrama de flujo	Descripción		Responsable
	<p>Creación y actualización de formatos en la Normateca Interna.</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicita por correo electrónico a la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales el formato desprotegido para las adecuaciones correspondientes y la clave del formato. 		<p>Unidad Administrativa Responsable del Formato</p>
	<ol style="list-style-type: none"> Registra en la "Tabla de control de formatos" la clave asignada al formato. 		<p>Personal de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales</p>
	<ol style="list-style-type: none"> Actualiza o elabora el formato, e incluye la clave asignada. 		<p>Unidad Administrativa Responsable del Formato</p>
	<ol style="list-style-type: none"> Envía la "Propuesta de mejora a formatos del sistema de gestión de la calidad" y el formato actualizado o de nueva creación a la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales. 		<p>Unidad Administrativa Responsable del Formato</p>
	<ol style="list-style-type: none"> Revisa los documentos enviados por la Unidad Administrativa. <p><i>¿El llenado de los documentos es correcto?</i></p> <p>Sí, continúa en la actividad 7.</p> <p>No, continúa en la actividad 6.</p>		<p>Personal de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales</p>
	<ol style="list-style-type: none"> Informa a la Unidad Administrativa responsable del formato las observaciones detectadas. 		<p>Personal de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales</p>
	<ol style="list-style-type: none"> Solicita a la Unidad Administrativa responsable del formato, se firme la "Propuesta de mejora a formatos del sistema de gestión de la calidad" y el formato por la persona que autoriza la propuesta. 		<p>Unidad Administrativa Responsable del Formato</p>

 <pre> graph TD Start([1]) --> Step8[8. Entrega la propuesta de mejora, formato firmado y rubricado.] Step8 --> Step9[9. Solicita la publicación del formato en Normateca.] Step9 --> Step10[10. Informa la publicación del formato.] Step10 --> Step11[11. Archiva en el expediente la propuesta de mejora.] Step11 --> Step12[12. Realiza la carga de los formatos en SharePoint.] Step12 --> Step13[13. Informa la publicación del formato.] Step13 --> End([Fin]) </pre>	<p>8. Entrega a la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales la “Propuesta de mejora a formatos del sistema de gestión de la calidad” firmada junto con el formato con la clave y rúbrica correspondiente.</p>	<p>Unidad Administrativa Responsable del Formato</p>
	<p>9. Solicita a la mesa de servicio del Instituto FONACOT, la publicación del formato en la Normateca Interna.</p> <p><i>Una vez que aparece publicado en la Normateca Interna:</i></p> <p>10. Informa al responsable del proceso que el formato se encuentra publicado.</p> <p>11. Archiva en el expediente la “Propuesta de mejora a formatos del sistema de gestión de la calidad”, el formato debidamente rubricado y la notificación de la publicación.</p> <p>12. Realiza la carga de los formatos publicados en SharePoint, así como actualiza la “Tabla de control de los formatos”.</p>	<p>Personal de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales</p>
	<p>13. Informa a las personas servidoras públicas del Instituto FONACOT sobre la publicación del formato.</p>	<p>Unidad Administrativa Responsable del Formato</p>
	<p>Termina el Procedimiento.</p>	

Símbolo			
<p>Inicio/Fin</p>	<p>Proceso</p>	<p>Decisión</p>	<p>Conector de página</p>
Diagrama de flujo	Descripción		Responsable
	<p>Baja de formatos en la Normateca Interna.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicita a la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales a través de la “Propuesta de mejora a formatos del sistema de gestión de la calidad” la baja del formato en la Normateca Interna. 		<p style="text-align: center;">Unidad Administrativa Responsable del Formato</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Recibe la “Propuesta de mejora a formatos del sistema de gestión de la calidad”. 3. Solicita a la mesa de servicio que elimine el formato en la Normateca Interna señalado en la “Propuesta de mejora a formatos del sistema de gestión de la calidad”. 4. Actualiza el estatus en la “Tabla de control de los formatos” en el apartado de obsoletos. 5. Informa a la Unidad Administrativa responsable del formato que la baja se realizó en la Normateca Interna de acuerdo a su solicitud. 		<p style="text-align: center;">Personal de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales</p>
	Termina el Procedimiento.		

Anexo III. Auditoría Interna de calidad.

Requisitos para las auditorías de calidad

1. Se elabora el calendario de auditorías y se valida con las diferentes direcciones de área que realizan supervisiones, con el objetivo de no interferir en las actividades.
2. El Programa anual de auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad debe incluir los siguientes puntos:
 - a. Fecha de elaboración.
 - b. Objetivo.
 - c. Alcance del certificado del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - d. Tipo y número de auditoría.
 - e. Objetivo específico.
 - f. Alcance (sitios y requisitos a evaluar).
 - g. Fecha de auditoría.
 - h. Criterios de auditoría.
 - i. Equipo responsable de la auditoría.
 - j. Métodos de auditoría
 - k. Firmas (elaboró, revisó y aprobó).
3. Contar con la Notificación de auditoría de calidad el cual debe incluir:
 - a. Fecha.
 - b. Objetivo.
 - c. Auditor(a) líder y del grupo de auditoras(es).
 - d. Área auditar.
 - e. Fecha de la entrevista.
 - f. Responsable del área a auditar (nombre y puesto del responsable de la oficina FONACOT).
 - g. Auditoras(es).
 - h. Nombre y firma de autorización del(a) Director(a) de Planeación y Evaluación.
4. Las auditoras(es) de calidad no podrán auditar el área a la cual estén adscritos.
5. Proporcionar al equipo de auditoras(es), los recursos necesarios para organizar y realizar las auditorías de calidad.
6. Las auditorías de calidad deberán ser realizadas por personal formalmente capacitado y entrenado, el cual deberá contar con las siguientes competencias:
 - a. Conocimiento de las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y NMX-CC-9000-IMNC-2015 / ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
 - b. Experiencia mínima de 6 meses en actividades relacionadas con el SGC.
 - c. Haber sido evaluado y obtenido un resultado favorable por una instancia externa o por la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales.
 - d. Haber participado cuando menos en una auditoría de calidad como observador(a).

Responsabilidades para las auditorías de calidad

Coordinador(a) del Sistema de Gestión de Calidad

1. Valida el informe general de resultados de las auditorías de calidad.
2. Presenta el informe general de resultados de las auditorías de calidad, al Director(a) General del Instituto FONACOT, a través del Subdirector(a) General de Contraloría, Planeación y Evaluación.

Jefe/a o Responsable del área u oficinas del Instituto FONACOT auditada

3. Apoyar al grupo de auditores(as) de calidad en el desempeño de sus funciones, dando todas las facilidades para realizar la auditoría de calidad.
4. Difundir a las personas servidoras públicas del Instituto FONACOT el oficio y la Notificación de auditoría de calidad.
5. Atender las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas en la auditoría de calidad, asegurándose de tomar las correcciones y acciones correctivas a la brevedad para eliminar las causas de los hallazgos.

Personal auditado

6. Proporcionar la evidencia solicitada por el grupo de auditores(as) de calidad para demostrar la conformidad con los requisitos del SGC.

Auditor(a) Líder de calidad

7. Coordinar las actividades del grupo de auditores(as) previo a la auditoría en sitio y/o remota.
8. Elaborar el oficio de la auditoría de calidad y Notificación de auditoría de calidad.
9. Realizar la auditoría de acuerdo a la Notificación de auditoría de calidad.
10. Realizar el Informe de auditoría Interna de calidad.
11. Validar los Informes de auditoría Interna de calidad, correspondiente al grupo de auditores(as).
12. Recopilar las evaluaciones del grupo de auditores(as) y en su caso proponer acciones para la mejora.
13. Elaborar y enviar el Informe general de resultados de auditoría y presentar el concentrado y seguimiento de hallazgos de auditoría Interna de calidad mensualmente al Director(a) de Planeación y Evaluación.
14. Integrar la información correspondiente en el expediente.

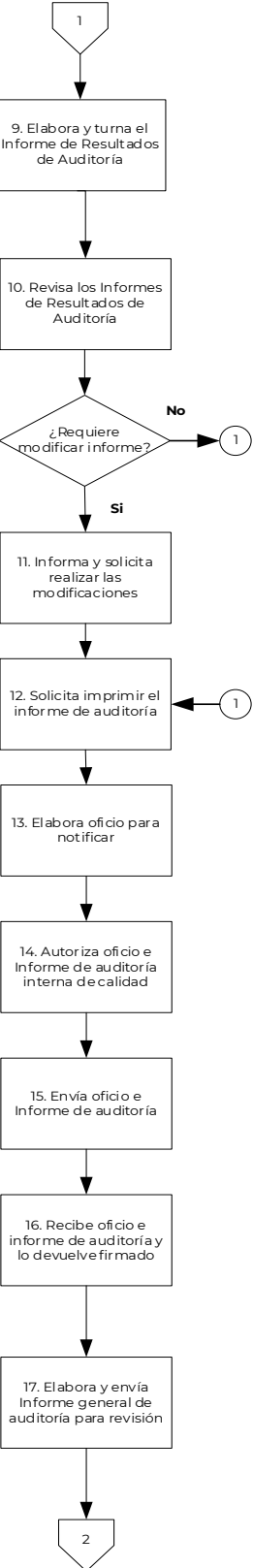
Grupo de auditores(as) internos de calidad

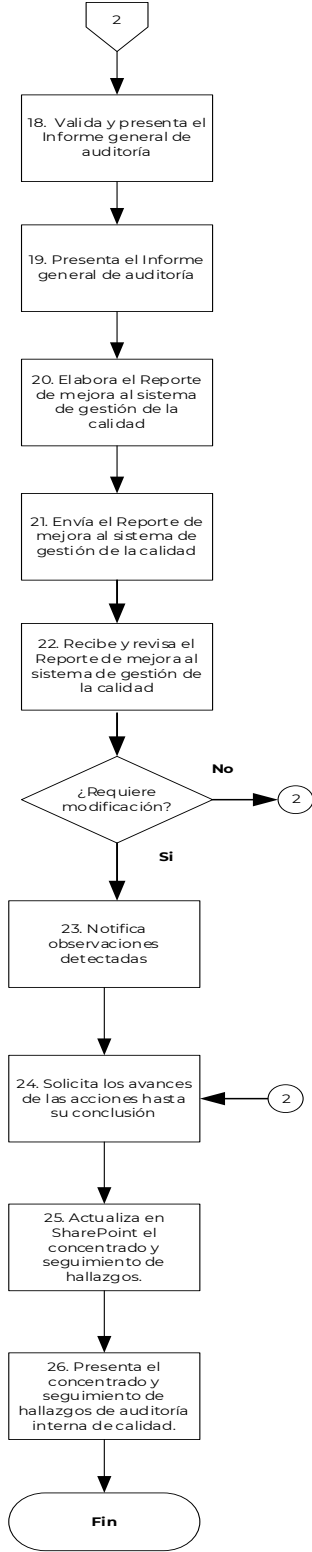
15. Previo a la auditoría deberán hacer una revisión de la documentación del proceso(s) / sitio(s) que le asignaron.
16. Elaborar y revisar en conjunto las listas de verificación previo a la auditoría en sitio y/o remota.
17. Realizar la auditoría de acuerdo a la Notificación de auditoría de calidad.
18. Entregar la evaluación de auditoras(es) de calidad al personal auditado.

19. Realizar el Informe de auditoría Interna de calidad.
20. Realizar el seguimiento hasta la conclusión de las correcciones y acciones correctivas implementadas en las DEPyR y Unidades Administrativas que fueron auditadas.
21. Actualizar en SharePoint el concentrado y seguimiento de hallazgos de auditoría de calidad conforme al avance mensual.

Procedimiento para las auditorías de calidad

Símbolo			
 Inicio/Fin	 Proceso	 Decisión	 Conector de página
Diagrama de flujo	Descripción		Responsable
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> P1[1. Presenta el programa anual de auditorías para validación.] P1 --> P2[2. Valida y presenta el programa anual de auditorías para aprobación.] P2 --> P3[3. Autoriza oficio y notificación de auditoría de calidad.] P3 --> P4[4. Coordina, revisa y prepara documentación previa a la auditoría.] P4 --> P5[5. Realiza reunión de apertura.] P5 --> P6[6. Revisa mediante muestreo los procesos y documentos.] P6 --> P7[7. Informa, en su caso los hallazgos.] P7 --> P8[8. Realiza reunión de cierre con el personal.] P8 --> C1{{1}} </pre>	<p>Planeación de la auditoría de calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> Presenta a la persona titular de la Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación para su validación el Programa anual de auditorías del SGC Valida el Programa anual de auditorías del Sistema de Gestión de la Calidad y lo presenta a la persona Titular de la Dirección General para su aprobación y firma. <p><i>Una vez aprobado el programa anual de auditorías del SGC.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Emite el oficio y la Notificación de auditoría de calidad y lo comunica vía correo electrónico a los responsables de área que serán auditadas con al menos 2 días previos al inicio de la auditoría. Coordina la asignación de responsabilidades al grupo de auditores(as), revisan la documentación de los procesos y preparan listas de verificación previo a la auditoría en sitio y/o remota. <p>Realización de la auditoría de calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> Realiza reunión de apertura con el personal del área u oficina para difundir el objetivo, alcance, la metodología de auditoría que se utilizará, clasificación de hallazgos y en su caso, presenta al grupo de auditores(as). Revisa mediante un muestreo los procesos y documentos del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo los formatos, apoyándose en la "Lista de Verificación" y recopila la firma de las personas auditadas en el formato "Lista de auditados(as)". Informa en su caso los hallazgos detectados, recabando la evidencia necesaria. <p>Al concluir la auditoría</p> <ol style="list-style-type: none"> Realiza reunión de cierre con el personal encargado de la Unidad Administrativa o DEPyR auditada y da a conocer, en su caso, de manera preliminar los hallazgos. 		<p>Director(a) de Planeación y Evaluación</p> <p>Subdirector(a) General de Contraloría, Planeación y Evaluación</p> <p>Director(a) de Planeación y Evaluación</p> <p>Auditor(a) Líder</p>

	<p>Resultados de auditoría</p> <p>9. Elabora y turna el “Informe de auditoría Interna de calidad” en un lapso no mayor a 5 días hábiles posteriores a la conclusión de los sitios auditados al Auditor(a) Líder para revisión, clasificando los hallazgos dentro de las siguientes categorías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No Conformidad. Incumplimiento a un requisito especificado • Oportunidad de mejora. Sugerencia que puede ayudar a mejorar el desempeño del proceso, de las capacidades de la organización y de la satisfacción al cliente <p>10. Revisa el “Informe de auditoría Interna de calidad”.</p> <p><i>¿Se requiere modificar el “Informe de auditoría Interna de calidad”?</i></p> <p>Sí, continúa en la actividad 11.</p> <p>No, continúa en la actividad 12.</p> <p>11. Informa y solicita al auditor(a) realice las modificaciones al “Informe de auditoría Interna de calidad”.</p> <p>12. Solicita al auditor(a) imprima en dos tantos el “Informe de auditoría Interna de calidad” para su firma.</p> <p>13. Elabora el oficio para notificar a la Unidad Administrativa o DEPyR auditada el “Informe de auditoría Interna de calidad”.</p> <p>14. Autoriza y envía el oficio para entrega del “Informe de auditoría Interna de calidad”, a la Unidad Administrativa o DEPyR auditada para firma.</p> <p>15. Envía por valija el oficio junto con el “Informe de auditoría Interna de calidad” a los responsables de las Unidades Administrativas o DEPyR auditadas.</p> <p>16. Recibe oficio y firma de conformidad el “Informe de auditoría Interna de calidad” y devuelve en un lapso no mayor a 10 días hábiles un tanto a la Dirección de Planeación y Evaluación y el otro lo integra al expediente correspondiente.</p> <p>17. Elabora y envía el “Informe general de auditoría” al Director(a) de Planeación y Evaluación para su revisión.</p>	<p>Grupo de Auditores(as) de Calidad</p> <p>Auditor(a) Líder</p> <p>Director(a) de Planeación y Evaluación</p> <p>Grupo de Auditores(as) de Calidad</p> <p>Jefe(a) o Responsable de la Unidad Administrativa o DEPyR auditada</p> <p>Auditor(a) Líder</p>
--	--	---

	<p>18. Valida el “Informe general de auditoría” y lo presenta a la persona Titular de la Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación.</p>	Director(a) de Planeación y Evaluación	
	<p>19. Presenta el “Informe general de auditoría” a la persona Titular de la Dirección General del Instituto FONACOT, para su conocimiento.</p>	Subdirector(a) General de Contraloría, Planeación y Evaluación	
	<p>Seguimiento y cierre de acciones</p> <p><i>Una vez que recibe el “Informe de auditoría Interna de calidad”:</i></p>		
	<p>20. Elabora el “Reporte de mejora al sistema de gestión de la calidad” con las acciones necesarias a implementar para atender los hallazgos detectados.</p>	Jefe(a), Responsable o Personal de la Unidad Administrativa, DEPyR auditada	
	<p>21. Envía a la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales el “Reporte de mejora al sistema de gestión de la calidad”.</p>		
	<p>22. Recibe y revisa el “Reporte de mejora al sistema de gestión de la calidad”.</p> <p>¿Requiere modificaciones el “Reporte de mejora al sistema de gestión de la calidad”?</p> <p style="text-align: center;">Sí, continúa en la actividad 23.</p> <p style="text-align: center;">No, continúa en la actividad 24.</p>	Grupo de Auditores(as) de Calidad	
	<p>23. Notifica a la Unidad Administrativa y/o DEPyR auditada las observaciones detectadas.</p>		
<p>24. Solicita a las Unidades Administrativas y/o DEPyR auditadas los avances de las correcciones y acciones correctivas implementadas en los primeros 5 días hábiles de cada mes hasta el cierre del hallazgo.</p>	Auditor(a) Líder		
<p>25. Actualiza en SharePoint el concentrado y seguimiento de hallazgos de auditoría de calidad conforme al avance mensual.</p>			
<p>26. Presenta el concentrado y seguimiento de hallazgos de auditoría interna de calidad.</p>	Auditor(a) Líder		
<p>Termina el Procedimiento.</p>			

Anexo IV. No conformidad y acción correctiva

La no conformidad se refiere al incumplimiento de un requisito especificado en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015, y la acción correctiva se refiere a una acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Responsabilidades para identificar las no conformidades

Personas servidoras públicas del Instituto FONACOT

1. Identificar e informar a su jefe(a) inmediato(a) de las no conformidades que afecta el desempeño satisfactorio del Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales pueden surgir de las siguientes fuentes de información:
 - a) Reclamaciones y resultados de la percepción del cliente.
 - b) Resultados del seguimiento y medición de los procesos y de la no conformidad del producto.
 - c) Hallazgos de auditorías al SGC.
 - d) Revisión de los procesos.
 - e) Salida no conforme.
2. Las acciones correctivas deberán eliminar las causas de las no conformidades. También podrán adoptarse correcciones para atender los efectos de la no conformidad.
3. Para identificar las causas de las no conformidades se pueden utilizar las siguientes herramientas de calidad:
 - Mesas Redondas
 - Lluvia de ideas.
 - Los cinco ¿por qué?
 - Diagrama de Ishikawa.

Responsabilidades para establecer la acción correctiva

Jefe(a) o Responsable del área u oficina FONACOT

1. Identificar las no conformidades y determinar las causas para su seguimiento de las áreas involucradas en la no conformidad e informar sobre su detección.
2. Registrar la no conformidad en el "Reporte de mejora al sistema de gestión de la calidad".
3. Registrar las acciones correctivas para eliminar las causas de la no conformidad, así como sus resultados.
4. Revisar el avance de las acciones correctivas, así como los resultados obtenidos.
5. Reportar a la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales el avance de las acciones correctivas documentadas en el "Reporte de mejora al sistema de gestión de la calidad", hasta eliminar las causas de la no conformidad.

Personal de la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales

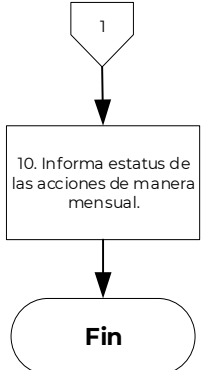
6. Informar mensualmente al Director(a) de Planeación y Evaluación el grado de avance y el resultado de las acciones correctivas implementadas en el SGC.

Personas servidoras públicas del Instituto FONACOT

7. Ejecutar las acciones correctivas que le sean asignadas.

Procedimiento de la no conformidad y acción correctiva

Símbolo			
<p>Inicio/Fin</p>	<p>Proceso</p>	<p>Decisión</p>	<p>Conector de página</p>
Diagrama de flujo	Descripción	Responsable	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica la no conformidad, e informa a su jefe(a) inmediato(a) para valorar la conveniencia de implementar una acción correctiva. 2. Informa sobre la no conformidad a las personas responsables de los procesos involucrados. 3. Determina junto con las personas o áreas afectadas las causas que originaron la no conformidad, apoyándose en algunas de las herramientas de calidad. 4. Establece en el "Reporte de mejora al sistema de gestión de la calidad", las acciones correctivas, considerando que sean las apropiadas para eliminar las causas y efectos de la no conformidad. 5. Ejecuta las acciones propuestas, registra los resultados y su avance en el "Reporte de mejora al sistema de gestión de la calidad". 6. Genera la evidencia que soporta el avance o conclusión de las acciones ejecutadas. 7. Da seguimiento a las acciones implementadas para asegurar que se eliminó la causa de la no conformidad. <p><i>¿Las acciones implementadas fueron efectivas?</i></p> <p style="margin-left: 40px;">Sí, continúa en la actividad 9.</p> <p style="margin-left: 40px;">No, continúa en la actividad 8.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Determina nuevas acciones, registrándolas en el "Reporte de mejora al sistema de gestión de la calidad" y repitiendo el procedimiento hasta que se eliminen las causas y se pueda proceder al cierre del reporte satisfactoriamente. 9. Realiza el cierre del "Reporte de mejora al sistema de gestión de la calidad". 	<p>Personas servidoras públicas del Instituto FONACOT</p> <p>Jefe(a) o Responsable de la Unidad Administrativa o DEPyR</p> <p>Jefe(a) o Responsable de la Unidad Administrativa o DEPyR</p> <p>Personas Servidoras Públicas del Instituto FONACOT</p> <p>Jefe(a) o Responsable de la Unidad Administrativa o DEPyR</p>	

 <pre> graph TD Start([1]) --> Step10[10. Informa estatus de las acciones de manera mensual.] Step10 --> End([Fin]) </pre>	10. Informa el estatus de las acciones de manera mensual a la Subdirección de Calidad y Seguimiento a Programas Institucionales.	Jefe(a) o Responsable de la Unidad Administrativa o DEPyR
	Termina el Procedimiento.	

Anexo V. Guía para atención de impugnaciones presentadas a través de Buró de Crédito. *

Objetivo

Con motivo de las impugnaciones que ingresa la persona solicitante por los datos incorrectos como el domicilio particular, fecha de nacimiento, RFC, créditos, nombre o saldo no reconocido, así como la modificación del estatus en la plataforma del Buró de Crédito para que sean atendidas por las Direcciones de Cobranza, Crédito y de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos del Instituto FONACOT.

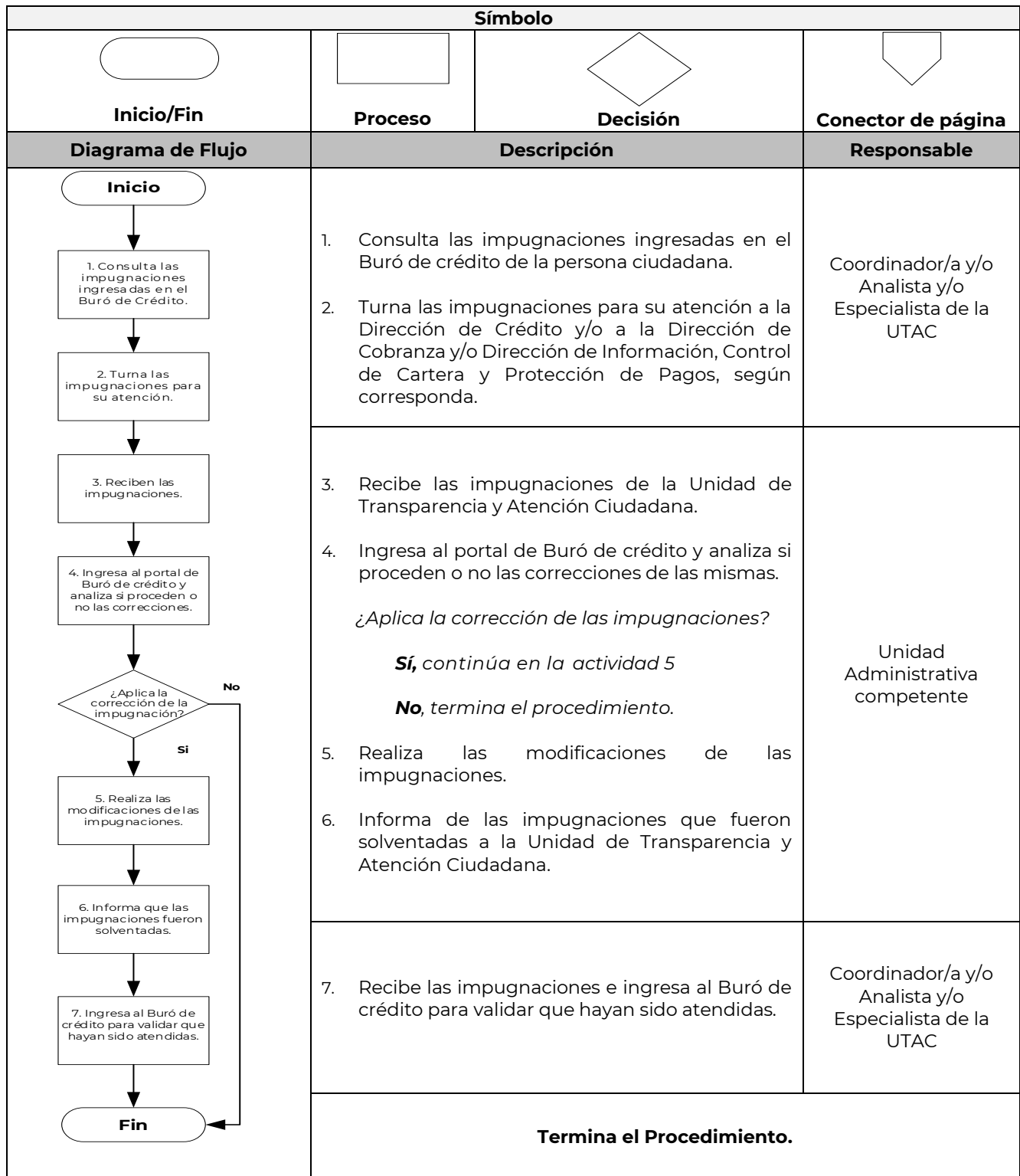
Ámbito de aplicación

La presente guía es de carácter obligatorio para el personal que integra la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (UTAC), así como el personal de la Dirección de Crédito, personal de la Dirección de Cobranza y personal de la Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos.

Responsabilidades

1. La UTAC enviará a la Dirección de Cobranza, Dirección de Crédito y Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos, las impugnaciones presentadas en el Buró de Crédito por la persona solicitante.
2. Las impugnaciones deberán ser atendidas en un plazo no mayor a doce días naturales.
3. La Dirección de Crédito y/o a la Dirección de Cobranza y/o la Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos, realizarán las modificaciones correspondientes de los datos incorrectos en la plataforma del Buró de Crédito.
4. La UTAC revisará la plataforma en el Buró de Crédito en un plazo no mayor a 5 días naturales para corroborar que las Direcciones competentes atendieron las modificaciones en relación a los datos incorrectos y al estatus.
5. En caso de que la Dirección de Crédito y/o a la Dirección de Cobranza y/o la Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos. no atienda lo requerido por la persona solicitante, la UTAC enviará por correo electrónico un recordatorio para la atención de la impugnación.
6. La(s) Unidad(es) Administrativa(s) que no actualice(n) la información, podrán incurrir en responsabilidad administrativa en los términos establecidos en la ley de la materia.

Procedimiento para la atención de impugnaciones presentadas a través de Buró de crédito



Anexo VI. Guía para la atención a consultas y reclamaciones. *

Objetivo

Dar atención a consultas y reclamaciones que ingresa la persona trabajadora o la persona física a través del buzón FONACOT, buzón Webmaster, buzón de la STPS, Presidencia de la República o por correo electrónico institucional.

Ámbito de aplicación

La presente guía es de carácter obligatorio para el personal que integran la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, así como el personal de la Subdirección General Comercial, Dirección de Crédito, y Dirección de Cobranza.

Responsabilidades

1. La UTAC revisará y analiza las consultas y reclamaciones ingresadas en los diferentes medios de captación.
2. En el supuesto que la persona trabajadora o persona física, no proporcione datos de identificación, se le enviará un correo electrónico informando que la consulta o reclamación, puede consultarlo a través de los siguientes medios:
 - Servicios en línea;
 - DEPyR; y
 - WhatsApp.
3. En caso de que la persona trabajadora proporcione datos de identificación, la UTAC ingresa a la plataforma CREDERE para saber a qué DEPyR le corresponde atender la consulta o reclamación ingresada por la persona trabajadora o por una persona física.
4. La(s) Unidad(es) Administrativa(s) enviarán la respuesta a la consulta o reclamación a la persona trabajadora o a la persona física, marcando copia a la UTAC, dentro de un plazo no mayor a siete días hábiles.
5. La(s) Unidad(es) Administrativa(s) deberán agotar todos los procedimientos disponibles y autorizados para dar atención a la consulta o reclamación.

Procedimiento para la atención a consultas y reclamaciones

Símbolo		
Inicio/Fin	Proceso	Decisión
Diagrama de Flujo	Descripción	Conector de página
Responsable		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> S1[1. Recibe la consulta o reclamación.] S1 --> S2[2. Analiza la consulta o reclamación.] S2 --> S3[3. Turna la consulta o reclamación.] S3 --> S4[4. Recibe la consulta o reclamación y la analiza para su atención.] S4 --> S5[5. Elabora la respuesta y brinda la atención al usuario.] S5 --> S6[6. Envía la evidencia de la atención de la consulta o reclamación.] S6 --> S7[7. Recibe la evidencia de la atención de la consulta o reclamación.] S7 --> S8[8. Actualiza en la base de datos el estatus de la reclamación.] S8 --> Fin([Fin]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe la consulta o reclamación a través de los medios de recepción del Instituto FONACOT. 2. Analiza la consulta o reclamación. 3. Turna la consulta o reclamación a la Unidad Administrativa competente. <hr/> <ol style="list-style-type: none"> 4. Recibe la consulta o reclamación y analiza el contenido para su atención. 5. Integra la información, elabora la respuesta y brinda la atención al usuario. 6. Envía a la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana la evidencia de la atención de la consulta o reclamación. <hr/> <ol style="list-style-type: none"> 7. Recibe la evidencia de la atención de la consulta o reclamación por parte de la Unidad Administrativa. 8. Actualiza en la base de datos de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana el estatus de la reclamación "En trámite" o "Concluido". 	<p>Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC</p> <hr/> <p>Unidad Administrativa competente</p> <hr/> <p>Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC</p>
Termina el Procedimiento.		

Estándares de Servicio

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

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

*Las Guías de los Anexos V y VI fueron elaboradas y revisadas por la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana del Instituto FONACOT.

TRANSITORIOS

Primero. - Queda sin efecto el Manual de Calidad del Instituto FONACOT, versión MC19 con vigencia del 1º de agosto de 2023.

Segundo. - El presente Manual entra en vigor a partir de su publicación en la Normateca Interna del Instituto FONACOT.

TERMINA MANUAL.