

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA
DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE
OPERACIONES**

HOJA DE AUTORIZACIÓN

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
 DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL
 INSTITUTO FONACOT**

ELABORÓ Y REVISÓ*

| | |
|---|--|
| Lic. Claudia Flores Jacobo Subdirectora General de Contraloría, Planeación y Evaluación | C.P. Leopoldo Rubio Fernández Director de Recursos Humanos |
|---|--|

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

DICTAMINÓ

C.P. Leopoldo Rubio Fernández
 Director de Recursos Humanos

AUTORIZÓ

Lic. Francisco Javier Villafuerte Haro
 Subdirector General de Administración




FECHA DE ACTUALIZACIÓN N/A

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA 27/abril/2018

VERSIÓN MPP26.00

Índice

| | |
|---|----|
| Índice | 3 |
| I. Introducción | 4 |
| 1. Ámbito de Aplicación..... | 5 |
| II. Marco Jurídico – Administrativo..... | 6 |
| III. Procedimientos y Políticas: | 13 |
| Políticas:..... | 13 |
| Procedimientos:..... | 13 |
| 1. Procedimiento: Soporte a Sucursales:..... | 13 |
| a. Objetivo: | 13 |
| b. Políticas:..... | 13 |
| c. Usuarios Internos: | 14 |
| d. Usuarios Externos: | 14 |
| e. Descripción Narrativa: | 15 |
| IV. Glosario de Términos | 16 |
| V. Directorio:..... | 19 |

| | | | | |
|---|--|---|-------------------------|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 |  |
| | | | Vigencia: 27/abril/2018 | |

I. Introducción.

La Dirección de Supervisión de Operaciones del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, ha elaborado el presente manual, que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y sus correspondientes políticas, en materia de Soporte a la Operación Comercial en sucursales, que se derivan de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas esta Dirección, por el Estatuto Orgánico, en el Manual de Organización Específico correspondiente y de la Normativa aplicable, en especial de las *Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento*,¹ y del Manual de Crédito del Instituto FONACOT.




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

Adicionalmente, este documento facilitará la inducción del personal de nuevo ingreso a la Institución y al puesto, también permite contar con un documento de acceso público que contribuya al acercamiento de la ciudadanía al quehacer institucional, dando a conocer las tareas que realiza cada una de las áreas que conforman la Dirección de Supervisión de Operaciones.

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

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




¹ Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento. Publicadas en el Diario Oficial de la Federación 1 de diciembre de 2014. Modificadas mediante resoluciones publicadas en el propio Diario el 27 de agosto de 2015 y el 25 de enero del 2016.

| | | | | |
|---|--|---|--|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 Vigencia: 27/abril/2018 |  |
|---|--|---|--|---|

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

1. **Ámbito de Aplicación**

El ámbito de aplicación de éste Manual es para todo el personal adscrito al área de la Dirección General Adjunta Comercial, de manera obligatoria, y de seguimiento general para todas las demás áreas del Instituto FONACOT que soportan la operación comercial.

| | | | |
|---|---|--|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 Vigencia: 27/abril/2018 |  |
|---|---|--|---|




II. Marco Jurídico – Administrativo

CONSTITUCIÓN




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

LEYES FEDERALES

- Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 1 de abril de 1970 y sus reformas.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 1972 y sus reformas.
- Ley Federal de Deuda Pública; (texto vigente, antes se denominaba “Ley General de Deuda Pública”); última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de abril de 2016.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978 y sus reformas.
- Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 5 de enero del 1983 y sus reformas.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986 y sus reformas.
- Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1986 y sus reformas.
- Ley de Instituciones de Crédito, publicada en el D.O.F. el 18 de julio del 1990 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización; publicada en el D.O.F. el 1 de julio de 1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 4 de agosto de 1994 y sus reformas.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995 y sus reformas.
- Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996 y sus reformas.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 18 de enero de 1999 y sus reformas.

| | | | |
|---|---|--|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 Vigencia: 27/abril/2018 |  |
|---|---|--|---|

- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, cuya vigencia iniciará a partir del miércoles 19 de julio de 2017, abrogándose con esa misma fecha, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, y se derogarán los Títulos Primero, Tercero y Cuarto de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 09 de mayo de 2016 y sus reformas. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2004 y sus reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo del 2006 y sus reformas.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril del 2006, y su única reforma publicada en el D.O.F. el 10 de enero de 2014.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2007 y sus reformas.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008 y sus reformas.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación (nueva ley); publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, abrogándose la anterior ley.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los los Sujetos obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicada en el D.O.F. el 30 de mayo del 2011 y sus reformas.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero del 2012.
- Ley Federal de Archivos; publicada en el D.O.F. el 23 de enero del 2012.
- Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 6 de junio del 2012.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013 y sus reformas.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, publicada en el D.O.F. el 12 de enero de 2001 y sus reformas.

| | | | | |
|---|--|---|-------------------------|--|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 |  INSTITUTO fonacot |
| | | | Vigencia: 27/abril/2018 | |

- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el D.O.F el 02 de agosto de 2006 y sus reformas.
- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicada en el D.O.F. el 29 de junio de 1992 y sus reformas.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en D.O.F. el 27 de agosto de 1932, última reforma publicada D.O.F. 13-06-2014.
- Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 de diciembre de 2005, última reforma publicada D.O.F. 10-01-2014.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en D.O.F. el 4 de mayo de 2015.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en D.O.F. el 18 de julio de 2016.

LEYES ORGÁNICAS




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

DISPOSICIONES

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

CÓDIGOS




- Código de Comercio; publicado en el D.O.F. del 7 de octubre al 13 de diciembre de 1889 y sus reformas.
- Código Civil Federal; publicado en el D.O.F. el 26 de mayo de 1928 y sus reformas.
- Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931 y sus reformas.

| | | | | |
|---|--|---|-------------------------|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 |  |
| | | | Vigencia: 27/abril/2018 | |

- Código Federal de Procedimientos Civiles; publicado en el D.O.F. el 24 de febrero de 1943 y sus reformas.
- Código Financiero del Estado de México y sus Municipios; publicado en la G.O.E.M. el 09 de marzo de 1999, iniciando su vigencia el 08 de abril de 1999 y sus reformas
- Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; publicado en la G.E.O.M. el 03 de abril de 2001 y sus reformas
- Código Fiscal del Distrito Federal; publicado en la G.O.D.F. el 29 de diciembre de 2009, en vigor a partir del 1 de enero de 2010, y sus reformas.
- Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el D.O.F. el 5 de marzo de 2014 (Al entrar en vigor este nuevo Código, se abrogó el anterior Código Federal de Procedimientos Penales).

REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; publicado en el D.O.F. el 14 de enero de 1999 y sus reformas.
- Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 4 de octubre de 1999 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (nuevo Reglamento); publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio del 2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en D.O.F. el 30 de noviembre del 2006.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 4 de diciembre del 2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.

| | | | | |
|---|--|---|-------------------------|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 |  |
| | | | Vigencia: 27/abril/2018 | |




- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre del 2012.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 2 de abril del 2014 y sus reformas.
- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014, abrogando el anterior Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, publicado en el D.O.F. el 29 de noviembre de 2006.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos; publicado en D.O.F. el 13 de mayo de 2014.

DECRETOS

- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión; publicado en el D.O.F. el 14 de septiembre del 2005.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 10 de diciembre del 2012.
- Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente.

ACUERDOS

- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno; publicado en el D.O.F. el 03 de noviembre de 2016.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en materia de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2010, última reforma publicada D.O.F. 06 de abril de 2017.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros, publicado en el D.O.F. el 16 de mayo de 2016.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, publicado en el D.O.F. el 16 de julio de 2010, última reforma publicada D.O.F. 05 de abril de 2016.

| | | | |
|---|---|--|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 Vigencia: 27/abril/2018 |  |
|---|---|--|---|

- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 9 de agosto de 2010 y sus reformas, última reforma publicada en el D.O.F. 03 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, Publicado en el D.O.F. el 9 de agosto de 2010, última reforma D.O.F. 3 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias. Publicado en el D.O.F. el 8 de mayo de 2014, última reforma publicada D.O.F. 4 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; vigente, publicado en el D.O.F. 28 de diciembre de 2010, última reforma publicada D.O.F. 27 de junio de 2017.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2016, publicado en D.O.F. 29 de diciembre de 2016.
- Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de Archivos y Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único publicado en el D.O.F. el 15 de mayo de 2017.
- Manual de Percepciones de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal vigente, publicado en el D.O.F. 31 de mayo de 2017.




LINEAMIENTOS

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

PLANES

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

PROGRAMAS

| | | | |
|---|---|--|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 Vigencia: 27/abril/2018 |  |
|---|---|--|---|




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

ESTATUTOS

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

NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS INTERNAS

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

| | | | | |
|---|--|---|-------------------------|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 |  |
| | | | Vigencia: 27/abril/2018 | |

III. Procedimientos y Políticas:

Políticas:

Trabajar siempre con base en los principios éticos de lealtad, imparcialidad y honradez y en los valores de integridad, liderazgo, transparencia y cooperación.

Dentro del Marco del Programa de Trabajo 2014-2018, y sus actualizaciones, aprobado por el Consejo Directivo; El Director General Adjunto Comercial, acuerda con el Director General el despliegue en las áreas comerciales, de los objetivos, estrategias y líneas de acción institucionales a corto, mediano y largo plazo, así como aquellas que le competen para su ejecución y seguimiento a su cumplimiento.

El Dirección de Supervisión Comercial, deberá identificar el soporte requerido por parte de las Sucursales en la operación, para cumplir los objetivos de cada sucursal y maximizar el nivel de servicio con los recursos disponibles.

Procedimientos:

1. Procedimiento: Soporte a Sucursales:

a. Objetivo:




Maximizar el nivel de servicio en Sucursal con los recursos disponibles, mediante la identificación de necesidades de soporte, su registro, seguimiento para su resolución, brindando soporte en sucursal y/o en oficinas centrales.

b. Políticas:

El programa anual de trabajo del área comercial, incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de Centros de Trabajo y registro de trabajadores, las estrategias de promoción, el diseño de nuevos productos, campañas de mercadotecnia, canales y atención a los trabajadores formales, que permitan difundir la oferta de productos y servicios del Instituto para contribuir al logro de los objetivos institucionales; así como informar periódicamente los resultados al respecto.

Regla de Negocio 1: Identificación de necesidades de soporte: Incluyen de manera enunciativa mas no limitativa:

- Verificación y uso de métodos y herramientas para: la atención de los trabajadores y CT's, tanto para el Otorgamiento de Crédito y Afiliación, como para trámites, seguimiento a la cobranza, Apertura y cierre de sucursal, etc.
- Imagen Corporativa en la Sucursal, Uso de logotipos, señalización, Información de accesibilidad al sistema de quejas (Cartel de la UNE), material de promoción, etc.
- Funcionamiento de las UTyS.

| | | | | |
|---|--|---|-------------------------|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 |  |
| | | | Vigencia: 27/abril/2018 | |

- Introducción de nuevas funcionalidades, productos y servicios; Resolución de problemas e incidentes, Capacitación,
- Funcionamiento y disponibilidad de herramientas, equipos, accesos, espacios, etc.
- Aplicación de la normatividad vigente, su capacitación, implementación de procedimientos del Manual de Crédito, etc. Métodos y procedimientos para mejorar el tiempo de atención y la calidad del servicio.
- Estrategias para atención, bajo diferentes niveles de demanda.
- Preparación de caravanas y eventos promocionales.

Regla de Negocio 2:

- Se programan al menos 3 visitas al año. El plan de visitas debe cubrir todas las sucursales en un bimestre.
- Se les notifica el calendario de vistas por correo electrónico a las Sucursales.
- Se debe rotar el personal de la Dirección de Supervisión de Operaciones, en sus visitas a las sucursales.

Regla de Negocio 3: Se verifica que se esté operando correctamente de acuerdo al Manual de Crédito, y si hay alguna necesidad que gestionar para su operación eficiente.

Se verifica la Operación de la Unidad de Trámites y Servicios (UTyS).

Regla de Negocio 4:

La Minuta incluye un plan de trabajo, específico de cada sucursal.

La Dirección de Supervisión de Operaciones, funcionará como Enlace, enviando por oficio las solicitudes necesarias para cubrir el plan de trabajo, que involucren a las áreas de soporte, en casos como Reubicaciones, Cambio de Imagen, Necesidad de Recurso Materiales y Servicios Generales, Adquisiciones; Recursos Humanos, Servicios de DTI, Solicitudes a las Direcciones de Crédito y/o Cobranza. etc.

c. Usuarios Internos:

Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza,

Subdirección General de Desarrollo de Negocios.

Subdirección General Comercial.

Áreas del Instituto que proveen servicios y soporte a las sucursales.

d. Usuarios Externos:

Canales y socios comerciales.

e. Descripción Narrativa:

Entrada: Necesidad de soporte en sucursal




Salida: Minuta de Visita y Cédula estatus de cada Sucursal.

PROCEDIMIENTO: INTEGRACIÓN DEL PROGRAMA DE TRABAJO ANUAL DE SUPERVISIÓN

| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
|--|---|--|
| Personal de la Dirección de Supervisión de Operaciones. | <p align="center">INICIO DEL PROCEDIMIENTO</p> 1. Identificar necesidades de soporte. Aplica regla de negocio 1 2. Identificar posibles soluciones y recursos necesarios. 3. Priorizar 4. Se hace central o en sucursal. 5. Se programan las visitas. 6. Aplica regla de negocio 2 | Plan de atención de Necesidades de soporte. |
| Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales o de Plaza. | 7. Realizar Visita a sucursal de acuerdo al calendario. 8. Verificar que este operando correctamente. Aplica regla de Negocio 3. 9. Se levanta una Minuta. Aplica regla de Negocio 4 | Minuta, |
| Personal de la Dirección de Supervisión de Operaciones. | 10. Seguimiento; Se programan las reuniones y/o solicitudes con las áreas de soporte. 11. 12. Cierre del Plan de trabajo en la minuta 13. Actualización de la Cédula de la sucursal 14. 15. Difusión. 16. Fin del Procedimiento. | Reporte de Mejoras a la Operación |
| | FIN DEL PROCEDIMIENTO | |

IV. Glosario de Términos

| | |
|-----------------------------------|---|
| Banca Electrónica: | El conjunto de productos y procesos que permiten, mediante procedimientos informáticos, que el cliente pueda realizar una serie, cada vez más amplia, de transacciones bancarias sin necesidad de ir a la sucursal. |
| CAP: | El costo de la prima |
| Centro de Trabajo: | Las Personas Físicas y Morales que estén afiliadas ante el Instituto, y que tengan a su servicio trabajadores, con el propósito de que éstos puedan ser sujetos del crédito que concede el Instituto. |
| CREDERE: | Sistema informático para la administración del otorgamiento y recuperación del Crédito FONACOT. |
| Cobros y Pagos en Efectivo | Son las operaciones de caja y banco que representan entradas y salidas de efectivo, bien se utilice directamente el efectivo o esté representado por un cheque u otro mandato de pago emitido para ser cobrado en efectivo por su beneficiario. |
| Diagrama de Flujo: | Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización. |
| DR: | Dirección Regional. |
| DT: | Dirección de Tesorería. |
| Ejercicio: | Registro en el sistema CREDERE de los créditos dispuestos, por parte de un trabajador. |
| Entidad (es): | Los organismos públicos descentralizados; las empresas de participación estatal mayoritaria, incluidas las instituciones nacionales de crédito, organizaciones auxiliares nacionales de crédito e instituciones nacionales de seguros y fianzas, y los fideicomisos públicos que en términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales sean considerados entidades de la Administración Pública Federal Paraestatal; |
| Establecimiento Comercial: | Persona Física o Moral con TPV que comercializa bienes y/o servicios en la República Mexicana. |
| Expediente: | Unidad documental constituida por uno o varios |

| | | | | |
|---|--|---|-------------------------|---|
|  SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL |  | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES | Clave: MPP26.00 |  |
| | | | Vigencia: 27/abril/2018 | |

| | |
|-----------------------------------|--|
| | documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite. |
| Fecha de Actualización: | Día, Mes y Año en la que se autoriza la modificación del manual de procedimientos de que se trata. |
| INFONACOT: | Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. |
| Manual de Procedimientos: | Documento Técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización. |
| MAAG-Recursos Financieros: | Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros: Documento que establece procedimientos generales para orientar las actividades que conforme al ciclo presupuestario y en ejercicio de sus atribuciones llevan a cabo las oficialías mayores o sus equivalentes en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal; el cual se integra de diversos procesos y subprocesos asociados a la administración de recursos financieros. |
| Mejores Prácticas: | Las técnicas, las formas de trabajo, los métodos o soluciones de proceso que pueden ser identificadas como las más adecuadas, las mejores para realizar una cierta actividad. |
| Metas Institucionales: | La Evaluación del Desempeño considera también el cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales. |
| OIC: | Órgano Interno de Control. |
| Orden de Pago: | Se refiere al medio de pago establecido, para realizar un pago al personal del Instituto directamente en efectivo en una ventanilla bancaria. |
| Periodo de Evaluación: | Corresponde a un periodo cuatrimestral (Ene-Abr, May-Ago y Sept-Dic), o un periodo anual. |
| Políticas de Operación: | Reglas de conductas obligatorias en su cumplimiento, emitidas por quien legalmente tiene facultades para ello, que rigen y determinan el comportamiento de los servidores públicos. |

| | |
|---|--|
| SGA: | Subdirección General de Administración. |
| SIAF | Sistema de Información Financiera Presupuestal. |
| SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios): | Permite realizar transferencias de fondos entre sus participantes. Lleva información para indicar si un cliente ordenó el pago y, en su caso, para identificarlo. Asimismo, puede llevar información para instruir al participante receptor para que acredite el pago a uno de sus clientes. |
| SWAP: | (permuta financiera o préstamo interbancario): Contrato por el cual dos partes se comprometen a intercambiar una serie de cantidades de dinero en fechas futuras |
| Validador: | Persona responsable de cada área para integrar las matrices de la evaluación por Competencias 360° y de coordinar en su área la ejecución de las distintas etapas de la evaluación. |

V. Directorio:

| NOMBRE Y CARGO | DOMICILIO | TELÉFONOS |
|--|--|---------------------------|
| Miguel Santiago Martínez Monroy Director de Supervisión de Operaciones | Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600 | Conmutador 52 65 74 00 |
| María de los Ángeles Tinoco Cruz Subdirector de Supervisión Operativa | Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600 | Conmutador 52 65 74 00 |
| Israel Núñez Islas Subdirector Optimización del Procedimiento de Operación | Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600 | Conmutador 52 65 74 00 |
| Antonio Lamadrid Sánchez Subdirector de Administración Operativa | Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600 | Conmutador 52 65 74 00 |