

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE LA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL**

HOJA DE AUTORIZACIÓN

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL 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 MPP25.00

Índice

Índice	3
I. Introducción.....	5
1. Ámbito de Aplicación.....	6
II. Marco Jurídico – Administrativo.....	7
III. Procedimientos y Políticas:	14
Políticas Generales:.....	14
Procedimientos	14
1. Integración del Programa de Trabajo Anual de Operación:.....	14
a. Objetivo:	14
b. Políticas de Operación:	14
c. Usuarios Internos:	15
d. Usuarios Externos:	15
e. Descripción Narrativa	16
f. Diagrama de flujo:.....	17
2. Seguimiento del Programa de Trabajo Anual de Operación.....	18
Procedimiento Indicadores de Gestión Comercial:.....	18
a. Objetivo:	18
b. Políticas de Operación:	18
c. Usuarios Internos:	18
d. Usuarios Externos:	18
e. Descripción Narrativa:.....	19
f. Diagrama de flujo:.....	20
g. Guías.....	21
h. Formatos.....	21
3. Seguimiento de acuerdos emanados de las Reuniones Nacionales de Directores.	24
a. Objetivo:	24
b. Políticas de Operación:	24
c. Usuarios Internos:	24
d. Usuarios Externos:	24
e. Descripción Narrativa:	25

f.	Diagrama de flujo:	26
4.	Avisos o Invitaciones promocionales al CAT.	27
a.	Objetivo:	27
b.	Políticas de Operación:	27
c.	Usuarios Internos:	27
d.	Usuarios Externos:	27
e.	Descripción Narrativa:	27
f.	Diagrama de Flujo:	28
g.	Formatos:	28
5.	Centro de Atención Telefónica. (Call Center).....	29
a.	Objetivo:	29
b.	Políticas de Operación:	29
c.	Usuarios Internos:	30
d.	Usuarios Externos:	30
e.	Descripción Narrativa:	31
f.	Diagrama de flujo:	34
IV.	Glosario de Términos	36
V.	Directorio.....	37

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00 Vigencia: 27/abril/2018	
---	--	--	--	---

I. Introducción.

La Dirección de Gestión Comercial 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 políticas en materia de Gestión Comercial: integración y evaluación del Programa de Trabajo Anual de Operación, y Gestión de las relaciones remotas con el Cliente (CAT), 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 normatividad vigente, en especial, la contenida en las *Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento*¹, y en el *Manual de Crédito* del Instituto FONACOT².

El presente manual busca contribuir a que el ejercicio de las funciones conferidas a la Dirección de Gestión Comercial, 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 Gestión Comercial, conferidas en el Manual de Organización Específico. Así mismo, cotejar que los procedimientos estén alineados a los procesos del Instituto FONACOT.

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




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 Gestión Comercial, cuyo titular y servidores públicos, aportaron y validaron la información correspondiente.

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




¹ 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.

² Manual de Crédito del Instituto FONACOT, MA09.25 en proceso de autorización.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

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.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			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

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

D.O.F. el 18 de enero de 1999 y sus reformas.

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

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

2001 y sus reformas.

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

LEYES ORGÁNICAS




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

DISPOSICIONES

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

CÓDIGOS




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

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00 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 GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			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 GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			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

- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018; publicado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2013.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00 Vigencia: 27/abril/2018	
---	--	--	--	---




- 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 GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

III. Procedimientos y Políticas:

Políticas Generales:

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

El Director General Adjunto Comercial, propone al Director General los objetivos, estrategias y líneas de acción de Operación Comercial, alineadas a las institucionales, a corto, mediano y largo plazo, así como aquellas que le competen para su ejecución y seguimiento a su cumplimiento.

El Consejo aprobó y emitió, el Programa de Trabajo 2014-2018, y su Actualización 2016, que contiene en el Capítulo III; los Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción, y en el Capítulo IV, Indicadores; del Instituto FONACOT.

La Subdirección General Comercial, Integra, con el apoyo de la Dirección de Gestión Comercial, el Programa de Trabajo Anual de Operación, la propuesta de mecanismos para medir el avance o retroceso en el plan de trabajo, la propuesta para distribución de la meta de colocación de crédito establecida, e indicadores para el seguimiento del cumplimiento de los planes y programas de trabajo; en regiones, estados y plazas.

Procedimientos

1. Integración del Programa de Trabajo Anual de Operación:

a. Objetivo:




Dirigir en conjunto con la Subdirección General Comercial, la integración del Programa de Trabajo Anual de Operación y acciones a realizar en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza para el cumplimiento de las metas.

Proponer a la Subdirección General Comercial la distribución de la Meta de Colocación de Crédito establecida por el Instituto a nivel de Direcciones Regionales, Estatales o de Plaza, e indicadores, para asegurar su cumplimiento.

b. Políticas de Operación:

El Programa de Trabajo Anual de Operación, contiene las metas del área comercial de Colocación de Crédito, las estrategias de Afiliación de Centros de Trabajo y de Registro de Trabajadores.

Se basa en las estrategias de: promoción, canales y atención a los trabajadores formales; el diseño de nuevos productos, las campañas de mercadotecnia y fomento de la cultura financiera, que permiten difundir la oferta de productos y servicios del Instituto; para contribuir al logro de los objetivos institucionales; así como informar periódicamente los resultados obtenidos al respecto.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00 Vigencia: 27/abril/2018	
---	--	--	--	---

Contiene la distribución de las metas de colocación por Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza.

c. Usuarios Internos:

Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza, Subdirección General de Desarrollo de Negocios. Subdirección General Comercial. Subdirección General de Crédito.

Áreas del Instituto.

d. Usuarios Externos:

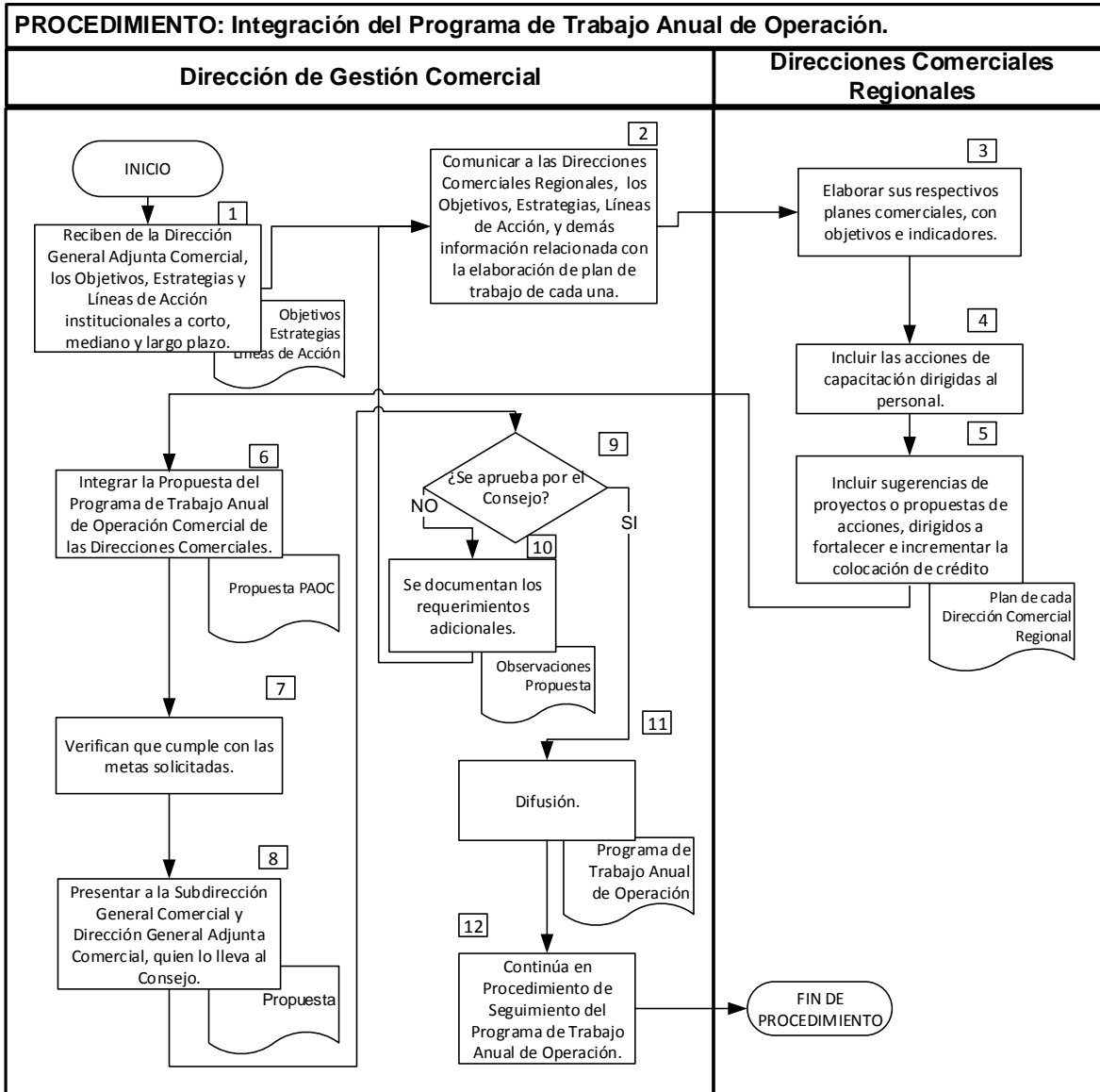
Canales y socios comerciales.




e. Descripción Narrativa

PROCEDIMIENTO: Integración del Programa de Trabajo Anual de Operación		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Dirección de Gestión Comercial	<p align="center">INICIO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>1. Reciben de la Dirección General Adjunta Comercial, los Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción institucionales a corto, mediano y largo plazo.</p>	Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción del Programa de Trabajo Institucional.
	2. Comunicar a las Direcciones Comerciales Regionales, los Objetivos, Estrategias, Líneas de Acción, y demás información relacionada con la elaboración de plan de trabajo de cada una.	Objetivos Institucionales. Información estadística de la operación de las Direcciones Comerciales.
Direcciones Comerciales Regionales	<p>3. Elaboran sus respectivos planes comerciales, con objetivos e indicadores.</p> <p>4. Incluyendo las acciones de capacitación dirigidas al personal.</p> <p>5. Incluyendo sugerencias de proyectos o propuestas de acciones, dirigidos a fortalecer e incrementar la colocación de crédito</p>	Plan de Trabajo de cada Dirección Comercial Regional
Dirección de Gestión Comercial	<p>6. Integran la Propuesta del Programa de Trabajo Anual de Operación Comercial de las Direcciones Comerciales.</p> <p>7. Verifican que cumple con las metas solicitadas.</p> <p>8. Se presenta a la Subdirección General Comercial y Dirección General Adjunta Comercial, quien lo lleva al Consejo.</p> <p>9. ¿Se aprueba por el Consejo? No</p> <p>10. Se documentan los requerimientos adicionales. Pasa al paso 2. Si.</p> <p>11. Difusión.</p> <p>12. Continúa en Procedimiento de Seguimiento del Programa de Trabajo Anual de Operación.</p>	Programa de Trabajo Anual de Operación

FIN DEL PROCEDIMIENTO

f. Diagrama de flujo:



 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

2. Seguimiento del Programa de Trabajo Anual de Operación.

Procedimiento Indicadores de Gestión Comercial:

a. Objetivo:

Administrar y supervisar el desempeño y productividad de las Direcciones Comerciales Regionales. Estatales o de Plaza, mediante el seguimiento a “Indicadores Operativos” que permitan tener información para la toma de decisiones e implementar acciones que conlleven al logro de la meta establecida.

b. Políticas de Operación:

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.

Los indicadores operativos se seguirán con periodicidad, diaria, mensual y trimestral.

Se compilarán a nivel Nacional, por Direcciones Comerciales Regionales. Estatales o de Plaza y la colocación por analista.

Realizar imparcial y transparentemente las evaluaciones periódicas del cumplimiento de meta mediante la implementación de parámetros de evaluación que permitan medir el desempeño y productividad de las Direcciones Comerciales Regionales. Estatales y de Plaza.

c. Usuarios Internos:

Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza, Analistas.

Subdirección General de Desarrollo de Negocios.

Subdirección General Comercial.

Áreas del Instituto.

d. Usuarios Externos:

Canales y socios comerciales.

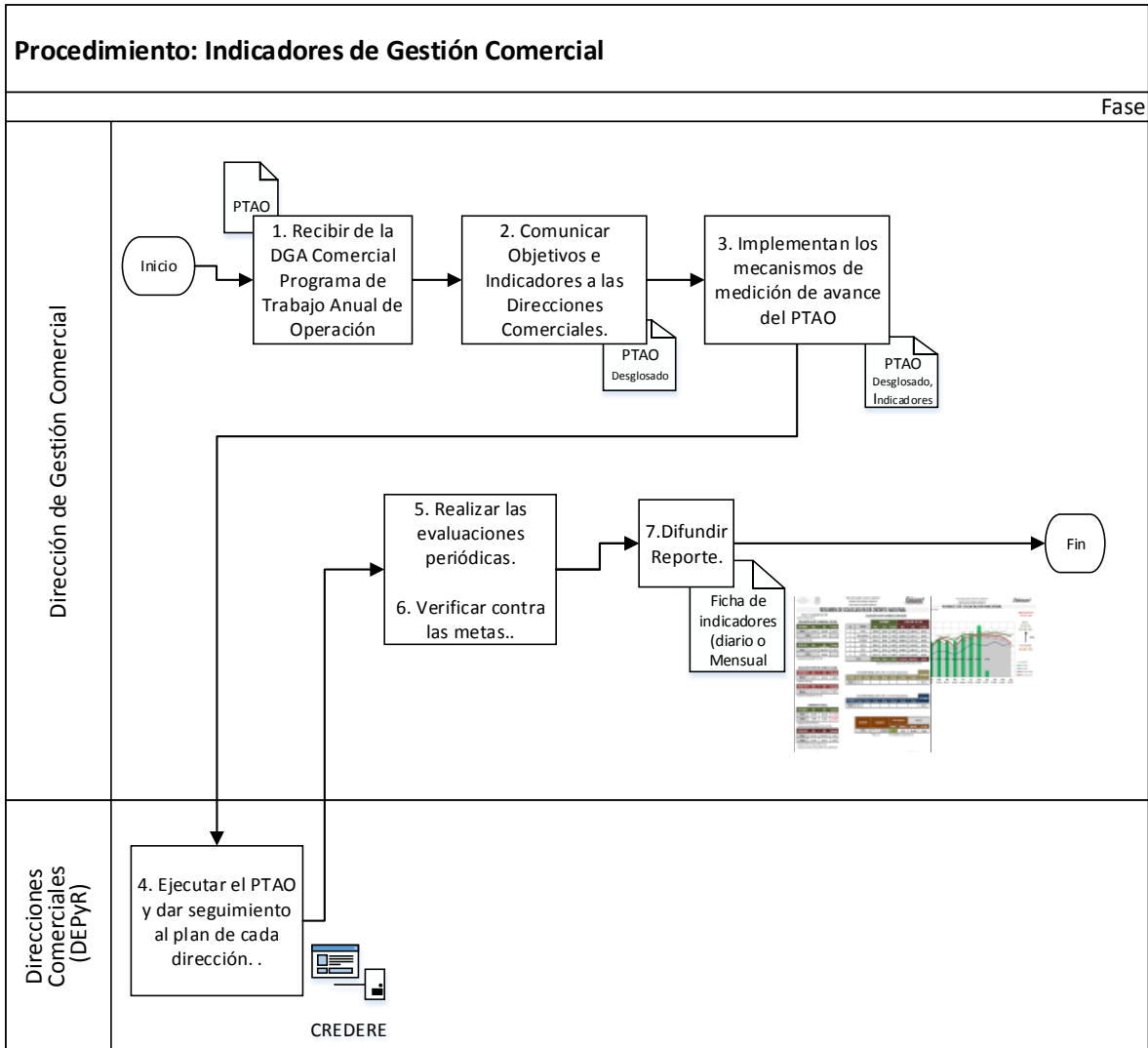
e. Descripción Narrativa:




Insumos	Datos del cierre del CREDERE en el DWH.
Productos	Presentación de Indicadores de Colocación y Resultados. (DG y Directores). Bases de Datos (Excel), para apoyo al cumplimiento para DREyP. Bases (Excel) para campañas promocionales al CAT. Base de Datos de Créditos por Analista para RH.

PROCEDIMIENTO: Indicadores de Gestión Comercial:			
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS	
Dirección de Gestión Comercial	<p align="center">INICIO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Viene del Procedimiento de Integración del Programa de Trabajo anual de Operación.</p> <ol style="list-style-type: none"> Reciben de la Dirección General Adjunta Comercial el Programa de Trabajo Anual de Operación. La Dirección de Gestión comercial comunica a las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza, el Programa de Trabajo Anual de Operación, y los indicadores, de cada una. Implementan los mecanismos que permitan medir el grado de avance o retroceso en el Programa de Trabajo. 	<p>Programa de Trabajo Anual de Operación.</p> <p>Objetivos y sus indicadores.</p> <p>Indicadores Operativos: Mercado Potencial, Avance de afiliación, Colocación de Crédito.</p>	
	Direcciones Comerciales Regionales	<ol style="list-style-type: none"> Ejecutan el Plan de Trabajo de cada Dirección Comercial Regional, y dan seguimiento a sus respectivos planes comerciales, con objetivos e indicadores. 	Datos de colocación en el CREDERE.
	Dirección de Gestión Comercial	<ol style="list-style-type: none"> Realizan imparcial y transparentemente las evaluaciones periódicas del cumplimiento de metas. Verifican que cumple con las metas solicitadas. Se Difunde el Reporte. 	<p>Reportes de resultados, información estadísticas de la operación.</p> <p>Reporte de Indicadores de colocación de Crédito</p>

	FIN DEL PROCEDIMIENTO	
--	------------------------------	--

f. Diagrama de flujo:



 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

g. Guías

Guía para la elaboración de la Presentación de Indicadores de Colocación y Resultados. (Para DG y Directores).

Guía para la elaboración de Bases de Datos (Excel), para apoyo al cumplimiento para DEPyR.

Guía para la elaboración de Base de Datos de Créditos por Analista para RH.

h. Formatos

Ficha de Indicadores de Colocación de Crédito a nivel nacional.

Se elabora cada día hábil, y cada cierre de mes.

En las evaluaciones; la Meta de la Dirección General Adjunta Comercial se marcan con encabezado verde y la Meta Institucional con encabezado rojo; la Meta de Afiliación tiene encabezado marrón.

La primera columna contiene 4 tablas, en las dos primeras se indica: el objetivo, la cifra real del cierre diario, el porcentaje de cumplimiento; y el número de créditos colocados.

Las dos siguientes tablas, sirven para ver la estacionalidad comparando contra el año anterior.

Las cifras comparan mes actual, acumulado al día de elaboración; También se compara contra mismas condiciones del año anterior, tanto en colocación, como número de créditos, mes actual y acumulado.

La segunda columna presenta en una tabla el desglose de la colocación por Región, contra metas.

El resultado de la colocación semanal (Autorizado y Ejercido)

Y en la última tabla están las cifras de afiliación.

RESUMEN DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO NACIONAL

 Cifras al 5 de septiembre de 2016
 Importes en millones de pesos

COLOCACIÓN VS META COMERCIAL (\$ 15,564)

SEPTIEMBRE	Meta	Real	% Cumpl.
Monto	\$1,435.96	\$218.44	15.21%
Créditos		14,263	

Cumplimiento Mes Actual.

ACUM. 2016	Meta	Real	% Cumpl.
Monto	\$11,354.18	\$10,467.85	92.19%
Créditos		784,832	

Cumplimiento Acumulado ENE - SEP 2016

COLOCACIÓN VS META DE CONSEJO (\$ 14,520)

SEPTIEMBRE	Meta	Real	%Cumpl.
Monto	\$1,382.97	\$218.44	15.80%

Cumplimiento Mes Actual.

ACUM. 2016	Meta	Real	%Cumpl.
Monto	\$10,716.70	\$10,467.85	97.68%

Cumplimiento Acumulado ENE - SEP 2016

COMPARATIVO ANUAL

SEPTIEMBRE	2015	2016	Variación
Monto	\$258.69	\$218.44	-15.56%
Créditos	17,449	14,263	-18.26%

Comparativo SEP 2015 VS SEP 2016

Comparativo de créditos en efectivo SEP 2015 vs SEP 2016

ACUMULADO	2015	2016	Variación
Monto	\$9,416.67	\$10,467.85	11.16%
Créditos	611,863	696,561	13.84%

Comparativo ENE - SEP 2015 vs ENE - SEP 2016

Comparativo de créditos en efectivo ENE-SEP 2015 vs ENE-SEP 2016

COLOCACIÓN VS META COMERCIAL POR REGIÓN

No.	REGIÓN	SEPTIEMBRE			ACUM. ENE - SEP 2016		
		Meta	Real	% Cumpl.	Meta	Real	% Cumpl.
1	Centro	\$134.09	\$20.59	15.36%	\$1,120.23	\$1,064.55	95.03%
2	Metropolitana	\$231.14	\$40.56	17.55%	\$1,846.53	\$1,707.71	92.48%
3	Occidente	\$233.51	\$34.91	14.95%	\$1,869.29	\$1,727.16	92.40%
4	Sureste	\$165.19	\$23.66	14.32%	\$1,331.96	\$1,224.49	91.93%
5	Norte	\$346.67	\$52.33	15.09%	\$2,686.07	\$2,463.53	91.71%
6	Noreste	\$316.74	\$46.19	14.58%	\$2,416.30	\$2,210.06	91.46%
TOTAL		\$1,435.96	\$218.44	15.21%	\$11,354.18	\$10,467.85	92.19%

El Importe Mensual y Acumulado Total incluyen colocación de Ofi. Centrales y GRP-SAP.

COLOCACIÓN SEMANAL del 5 de SEP. al 11 de SEP. (Autorización)

SEPTIEMBRE	05-sep	06-sep	07-sep	08-sep	09-sep	10-sep	11-sep	SEPTIEMBRE
Monto	\$47.26							\$207.56

COLOCACIÓN SEMANAL del 5 de SEP. al 11 de SEP. (Ejercicio)

SEPTIEMBRE	05-sep	06-sep	07-sep	08-sep	09-sep	10-sep	11-sep	SEPTIEMBRE
Monto	\$99.03							\$218.44

AFILIACIÓN	Trabajadores	TOTAL Empresas			291,526
		Status 1	Status 18	Status 30	7,21 y 88
TOTAL	*	3,220,025	93,589	3,670	142,848
					33,306

*Status 1 y 17

No se contemplan los status (8,9,19 y 22)

Las siguientes fichas, desglosan los resultados de cada una de las regiones por Direcciones.

En la gráfica, el eje vertical es el Monto en Millones de Pesos, el eje horizontal son los meses del año en curso.

Las barras verdes indican lo logrado durante el año en curso, el cual se contrasta con el fondo gris que fue lo logrado en el año anterior.

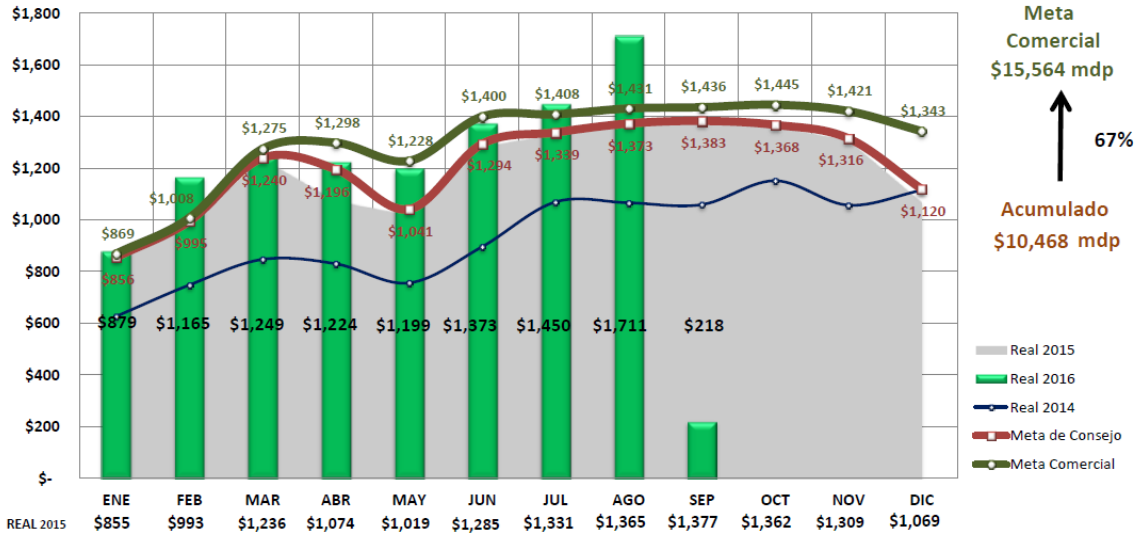
La línea continua verde es el objetivo del área comercial y la roja es el objetivo aprobado por el consejo.




AVANCE DE COLOCACIÓN NACIONAL

Cifras al 5 de septiembre de 2016

Importes en millones de pesos

Meta de Consejo
\$14,520 mdp



 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

3. Seguimiento de acuerdos emanados de las Reuniones Nacionales de Directores.

a. Objetivo:

Darle seguimiento a los acuerdos, que permitan administrar y supervisar el desempeño y productividad de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza, mediante el seguimiento a Estrategias, Indicadores, Promociones y otras actividades que permitan tener información para la toma de decisiones e implementar acciones que conlleven al logro de la meta establecida.

b. Políticas de Operación:

De acuerdo a los temas y los resultados de los indicadores, se convocará a reunión Nacional de los Directores Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones.

La convocatoria la emitirá el Subdirector General de Nuevos Negocios.

Temas Básicos:

- Acciones y resultados de la implementación de las estrategias y nuevos proyectos que permitan a las Direcciones Comerciales, cumplir con las metas de colocación.
- Analizar e interpretar los reportes de resultados de indicadores de las operaciones de las direcciones comerciales, con el propósito de identificar mejoras.
- Evalúan el impacto de las campañas de promoción.
- Se verifica eficiente e imparcialmente el grado de avance o retroceso del Programa de trabajo Anual de Operación Comercial, y en su caso se hacen propuestas de estrategias y acciones que ayuden al cumplimiento de las metas de colocación y afiliación de Centros de Trabajo.
- Coordinación de acciones para seguimiento a los diferentes canales externos e internos de colocación de crédito y evaluar los resultados.

c. Usuarios Internos:

Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones.

Dirección de Gestión Comercial.

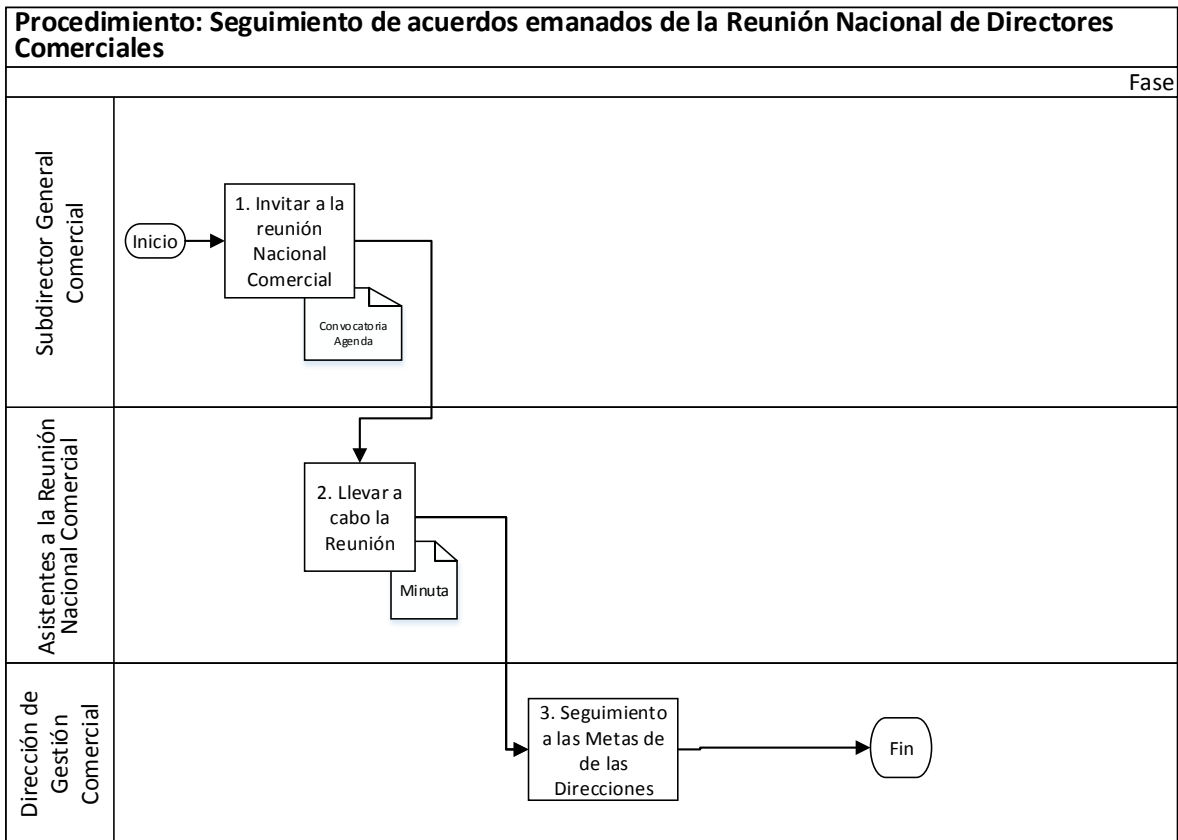
d. Usuarios Externos:

No aplica.

e. Descripción Narrativa:

PROCEDIMIENTO: Seguimiento de acuerdos emanados de las Reuniones Nacionales de Directores:		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
Subdirección General de Nuevos Negocios	1. Se invita a la reunión nacional de Directores	Convocatoria y Agenda
DEPyR Subdirección General de Nuevos Negocios, Productos e Investigación de Mercados	2. Se lleva a cabo la reunión	Minuta de los acuerdos que contiene la definición de las Metas de colocación de Crédito Comercial de las Direcciones
Dirección de Gestión Comercial	3. Seguimiento a las Metas de Colocación Crédito Comercial de las Direcciones	Metas de colocación Crédito Comercial de las Direcciones
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

f. Diagrama de flujo:



4. Avisos o Invitaciones promocionales al CAT.

a. Objetivo:

Preparar basados en los datos de los indicadores *Avisos o Invitaciones* promocionales, para ser llevadas en el Centro de Atención Telefónica.

b. Políticas de Operación:

La solicitud de *Avisos o Invitaciones* promocionales, deberá incluir, el objetivo de la campaña de promoción, su script y la base de datos correspondiente.

El CAT deberá presentar un reporte de resultados al finalizar el evento de *Aviso o Invitación* acerca de los resultados de la misma.

c. Usuarios Internos:

Dirección de Gestión comercial, Subdirección de Administración Comercial, Subdirección de Relación con el Cliente.

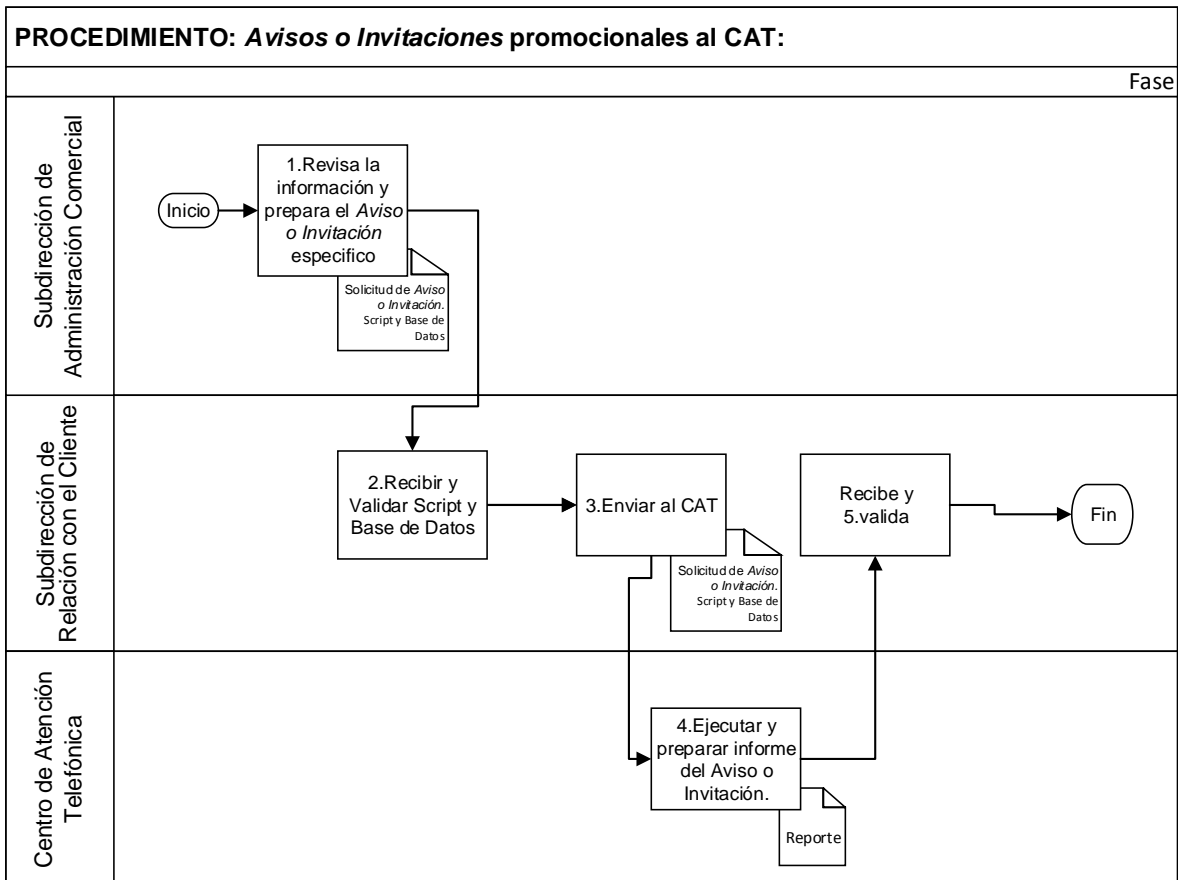
d. Usuarios Externos:

Prestador de Servicio del Centro de Atención Telefónica.

e. Descripción Narrativa:




PROCEDIMIENTO: Avisos o Invitaciones promocionales al CAT:		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
Subdirección de Administración Comercial	1. Revisa la información y prepara el <i>Aviso o Invitación</i> específico	Solicitud de <i>Aviso o Invitación</i> . Script y base de Datos.
Subdirección de Relación con el Cliente	2. Recibir y Validar Script y Base de Datos	
Subdirección de Relación con el Cliente	3. Enviar al CAT	<i>Aviso o Invitación</i> .
CAT	4. Ejecuta y prepara reporte del <i>Aviso o Invitación</i> .	Reporte de Resultados
Subdirección de Relación con el Cliente	5. Recibe y valida	
	FIN DEL PROCEDIMIENTO	

f. Diagrama de Flujo:



g. Formatos:

Guía para la elaboración de Bases (Excel) para Avisos o Invitaciones promocionales al CAT.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

5. Centro de Atención Telefónica. (Call Center).

Procedimientos:

- Contrato de Servicios Tercerizados para el CAT:
- Operación Centro de Atención Telefónica.

a. Objetivo:

Crear, consolidar y promover una cultura de servicio al cliente a través de supervisar el centro de atención telefónica en aspectos relacionados con la atención e imagen corporativa para generar un mejor impacto en la colocación.

Coordinar la administración del contrato de terceros especializados que permita operar el Centro de Atención Telefónica del Instituto, evaluando sus niveles de operación y eficiencia así como implementar las medidas que garanticen la correcta prestación del servicio.

Todo servicio Tercerizado conlleva un trámite inherente a la contratación, en estricto apego a la legislación y normatividad aplicable, atendiendo a los requisitos establecidos en los procedimientos y normativa en la materia.

Dirigir y asegurar el funcionamiento de la atención remota a clientes a nivel nacional, a fin de llevar a cabo la promoción de los diferentes productos y servicios que ofrece el Instituto, a través del Centro de Atención Telefónica, así como dirigir la promoción, la cobranza administrativa y Telemarketing por esta vía.

b. Políticas de Operación:

El Centro de atención telefónica (Call Center), lleva a cabo varios *Avisos o Invitaciones*:

- Cobranza administrativa³ se lleva a cabo bajo de Acuerdo al Manual de Crédito del Instituto FONACOT, con el:




Procedimiento: Recuperación para Acreditados, y el:

Procedimiento específico para la Cobranza Directa a Acreditados.

Los resultados se entregan a la Dirección de Cobranza mediante un Oficio y el CD correspondiente a la base de datos recibida.

- Los *Avisos o Invitaciones* Recurrentes, son un servicio prestado al área requirente, para el cual se requiere recibir junto con la solicitud, los Scripts y las bases de datos, una vez valorado el requerimiento, se confirma la periodicidad de estas. Se entregan los resultados de estas mensualmente mediante un archivo electrónico en formato Excel (.xls) que se envía por correo electrónico.

³ Durante el 2017, se tiene planeado un aplicativo para la dirección de cobranza, que tomaría este procedimiento.

 SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL		MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN COMERCIAL	Clave: MPP25.00	
			Vigencia: 27/abril/2018	

- *Avisos o Invitaciones* específicas, es un servicio prestado al área requirente, para el cual se requiere recibir junto con la solicitud los Scripts y las bases de datos, una vez ejecutada se entregan los resultados de estas mediante un archivo electrónico en formato Excel (.xls) que se envía por correo electrónico.
- Encuestas Recurrentes, son un servicio prestado al área requirente, para el cual se requiere recibir junto con la solicitud, los Scripts y las bases de datos, una vez valorado el requerimiento, se confirma la periodicidad de estas. Se entregan los resultados de estas mensualmente mediante un archivo electrónico en formato Excel (.xls) que se envía por correo electrónico.
- Encuestas específicas, es un servicio prestado al área requirente, para el cual se requiere recibir junto con la solicitud los Scripts y las bases de datos, una vez ejecutada se entregan los resultados de estas mediante un archivo electrónico en formato Excel (.xls) que se envía por correo electrónico.

c. Usuarios Internos:

Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza, Subdirección General de Desarrollo de Negocios. Dirección de Investigación de Mercados. Subdirección General Comercial. Dirección de Cobranza.

d. Usuarios Externos:

Prestador del Servicio de Centro de Atención Telefónica.

e. Descripción Narrativa:

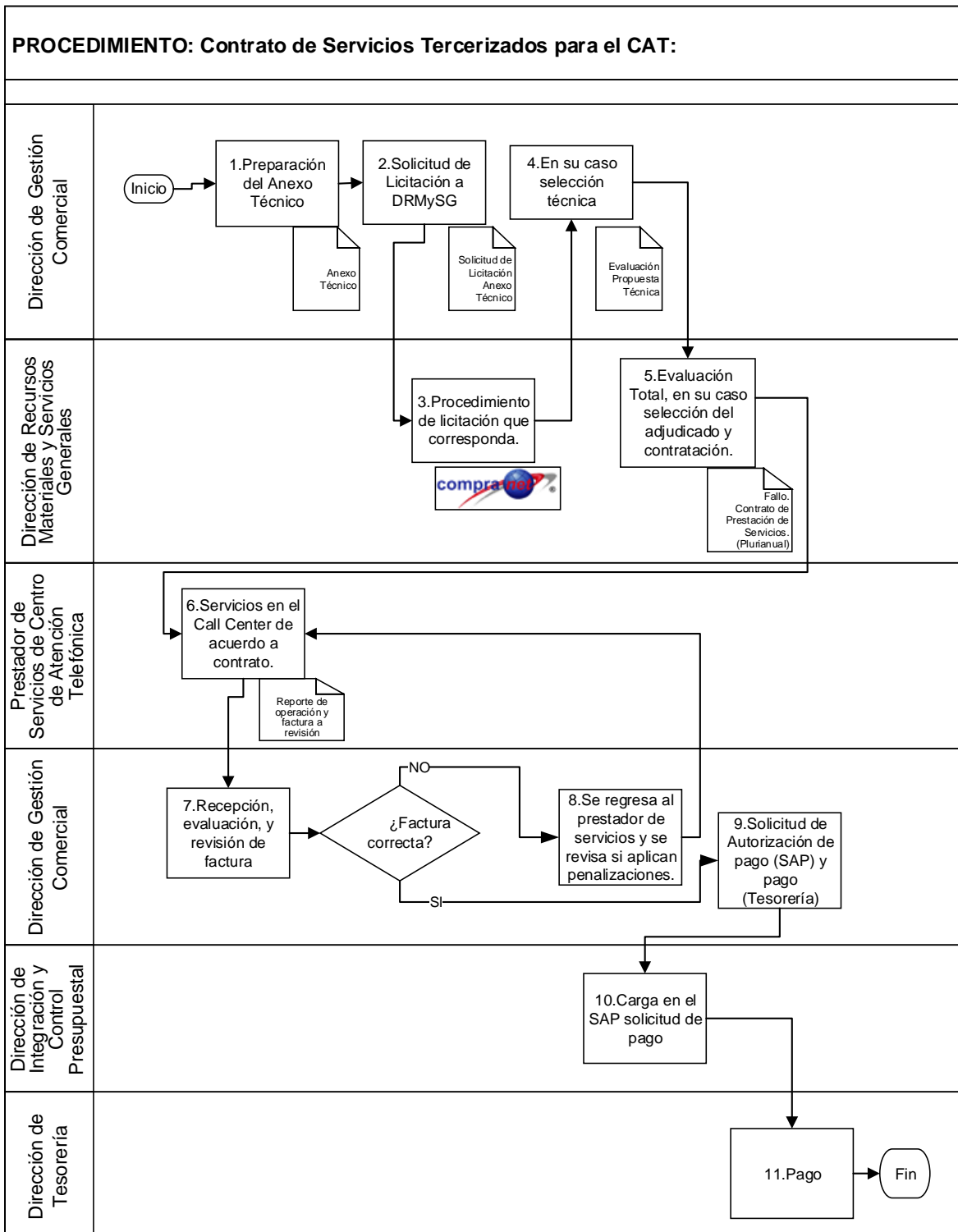
PROCEDIMIENTO: Contrato de Servicios Tercerizados para el CAT:		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
Dirección de Gestión Comercial	1. Preparación del Anexo Técnico	Anexo Técnico, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Perfil del proveedor, • Investigación de Mercado. • Partida presupuestal (DICP) y monto. • Autorización presupuestal y contratación plurianual. • Autorización del Órgano Interno de Control • Autorización de la Unidad de Gobierno Digital
	2. Solicitud de Licitación a DRMySG	Solicitud de Licitación
Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales	3. Procedimiento de licitación que corresponda.	Publicación de la licitación en Compranet
Dirección de Gestión Comercial	4. En su caso selección técnica.	Evaluación de Propuesta Técnica. Dictamen.
DRMySG	5. Evaluación Total, en su caso selección del adjudicado y contratación.	Fallo. Contrato de Prestación de Servicios. (Plurianual)
Prestador de Servicios de Centro de Atención	6. Servicios en el Call Center de acuerdo a contrato.	Reporte de operación y factura a revisión.

Telefónica		
Dirección de Gestión Comercial	7. Recepción, evaluación, y revisión de factura	Reporte de Operación y factura.
	¿Factura correcta? No: 8. Se regresa al prestador de servicios y se revisa si aplican penalizaciones y/o deductivas. Si: 9. Solicitud de Autorización de pago (SAP) y pago (Tesorería)	Reporte de Operaciones Autorización
Dirección de Integración y Control Presupuestal	10. Carga en el SAP solicitud de pago	Registro en SAP
Dirección de Tesorería	11. Pago	Dispersión a Banco

PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Atención Telefónica.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO	
Subdirección de Relación con el Cliente/ Dirección de Gestión Comercial	1. Revisión de los alcances y compromisos del contrato.	Contrato de Terceros Especializados para Operar el Centro de Atención Telefónica, vigente.
	2. Evaluación de los niveles de servicio y eficiencia.	Información estadística de la operación del Centro de Atención Telefónica. (Reportes)
	3. Evaluación de la prestación del Servicio.	Reporte de Operación.

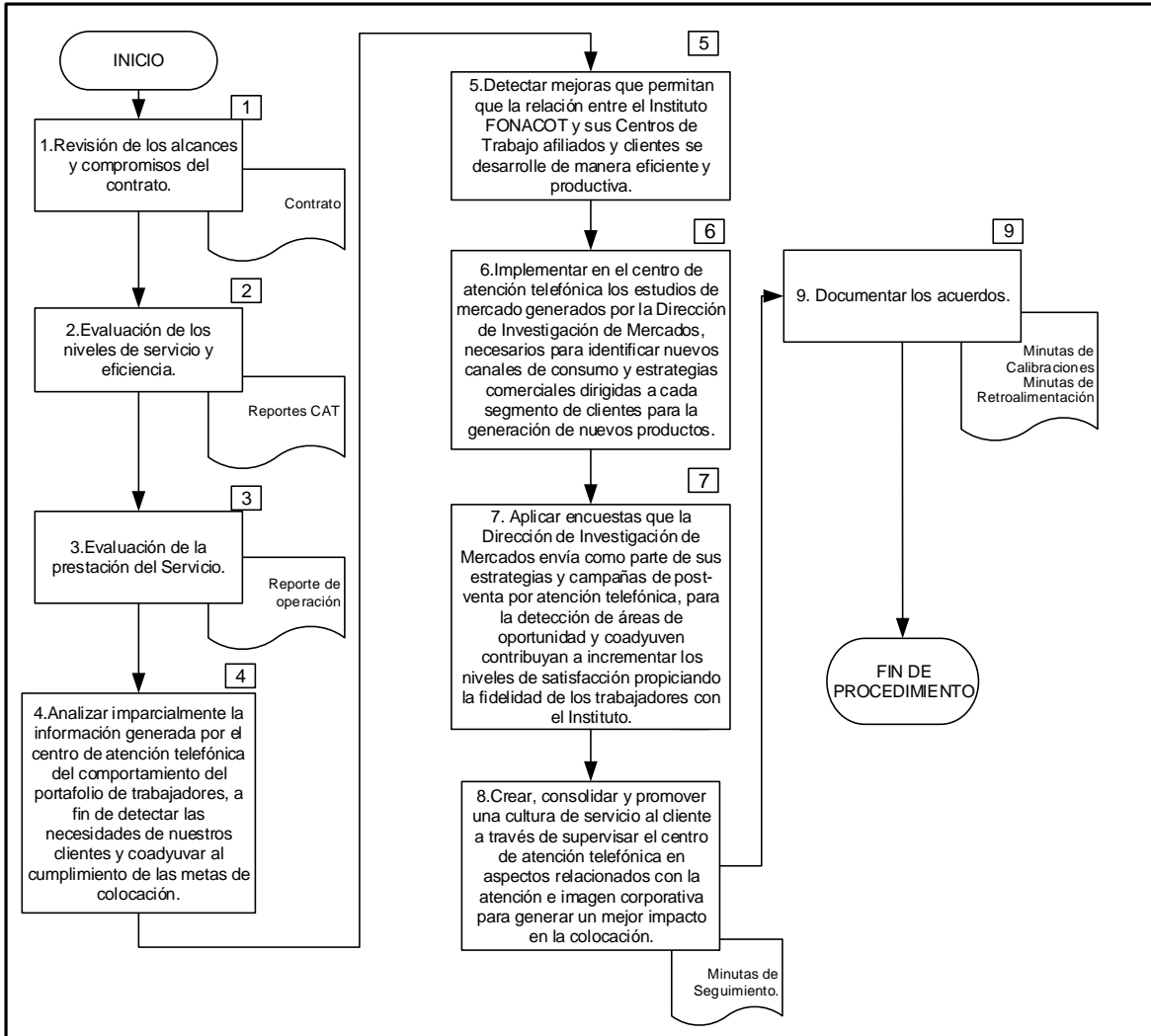
Subdirección de Relación con el Cliente/ Dirección de Gestión Comercial	<ol style="list-style-type: none"> 4. Analizar imparcialmente la información generada por el centro de atención telefónica del comportamiento del portafolio de trabajadores, a fin de detectar las necesidades de nuestros clientes y coadyuvar al cumplimiento de las metas de colocación. 5. Detectar mejoras que permitan que la relación entre el Instituto FONACOT y sus Centros de Trabajo afiliados y clientes se desarrolle de manera eficiente y productiva. 6. Implementar en el centro de atención telefónica los estudios de mercado generados por la Dirección de Investigación de Mercados, necesarios para identificar nuevos canales de consumo y estrategias comerciales dirigidas a cada segmento de clientes para la generación de nuevos productos. 7. Aplicar encuestas que la Dirección de Investigación de Mercados envía como parte de sus estrategias y campañas de post-venta por atención telefónica, para la detección de áreas de oportunidad y coadyuven contribuyan a incrementar los niveles de satisfacción propiciando la fidelidad de los trabajadores con el Instituto. 8. Crear, consolidar y promover una cultura de servicio al cliente a través de supervisar el centro de atención telefónica en aspectos relacionados con la atención e imagen corporativa para generar un mejor impacto en la colocación. 	Minutas de seguimiento.
Subdirección de Relación con el Cliente/ Dirección de Gestión Comercial	<ol style="list-style-type: none"> 9. Documentar los acuerdos. 	Minutas de Calibraciones. Minutas de retroalimentación.
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

f. Diagrama de flujo:



PROCEDIMIENTO: Operación Centro de Atención Telefónica.

Subdirección de Relación con el Cliente, Dirección de Gestión Comercial



IV. Glosario de Términos

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.
CAT	Centro de Atención Telefónica, servicio prestado por un Tercero Especializado.
CREDERE:	Sistema informático para la administración del otorgamiento y recuperación del Crédito FONACOT.
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.
DEPyR	Direcciones Comerciales Estatales, de Plaza y Representaciones.
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.
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.
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.

V. Directorio

NOMBRE Y CARGO	DOMICILIO	TELÉFONOS
José Alfredo Cruz Ramírez Director de Gestión Comercial	Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600	Conmutador 52 65 74 00
Mayra Anet Sosa Meza Subdirector de Relación con el Cliente	Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600	Conmutador 52 65 74 00
Pablo Javier Morales Ávila Subdirector de Administración Comercial	Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600	Conmutador 52 65 74 00