



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT

HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

Dirección de Crédito

REVISÓ

Subdirección General de Crédito y Recuperación

APROBACIÓN

El presente documento cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el Acuerdo COM-337-050226, en la Primera Sesión Ordinaria celebrada el día 05 de febrero de 2026. Asimismo, fue aprobado por el Consejo Directivo en su Centésima Séptima Sesión Ordinaria celebrada el día 26 de marzo de 2026, bajo el Acuerdo CD ME 21 - 260326.

ÍNDICE



| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 6 |
| I. PROPÓSITO DEL MANUAL | 7 |
| II. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS | 7 |
| III. ÁMBITO DE APLICACIÓN | 7 |
| IV. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO | 8 |
| V. PROCEDIMIENTOS | 13 |
| 1. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | 13 |
| a) Objetivo | 13 |
| b) Políticas de Operación | 13 |
| c) Usuarios Internos | 13 |
| d) Usuarios Externos | 13 |
| e) Descripción Narrativa | 14 |
| f) Diagrama de Flujo | 17 |
| 2. ALTA, BAJA, MODIFICACIÓN Y/O CONSULTA DE PRODUCTOS EN SISTEMA INSTITUCIONAL DE CRÉDITO. | 19 |
| a) Objetivo | 19 |
| b) Políticas de Operación | 19 |
| c) Usuarios Internos | 19 |
| d) Usuarios Externos | 19 |
| e) Descripción Narrativa | 20 |
| f) Diagrama de Flujo | 22 |
| 3. MANTENIMIENTO, ALTA Y BAJA DE CATÁLOGOS DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CRÉDITO. | 23 |
| a) Objetivo | 23 |
| b) Políticas de Operación | 23 |
| c) Usuarios Internos | 23 |
| d) Usuarios Externos | 23 |
| e) Descripción Narrativa | 24 |
| f) Diagrama de Flujo | 26 |
| 4. CANCELACIÓN DE CRÉDITOS | 27 |
| a) Objetivo | 27 |
| b) Políticas de Operación | 27 |
| c) Usuarios Internos | 27 |
| d) Usuarios Externos | 27 |
| e) Descripción Narrativa | 28 |
| f) Diagrama de Flujo | 29 |



| | |
|--|----|
| 5. CANCELACIÓN DE CRÉDITOS DERIVADOS DE REPORTES DE SEGUIMIENTO O AUDITORÍAS. | 30 |
| a) Objetivo | 30 |
| b) Políticas de Operación | 30 |
| c) Usuarios Internos | 30 |
| d) Usuarios Externos | 30 |
| e) Descripción Narrativa | 31 |
| f) Diagrama de Flujo | 33 |
| 6. ATENCIÓN DE INCIDENTES OPERATIVOS | 34 |
| a) Objetivo | 34 |
| b) Políticas de Operación | 34 |
| c) Usuarios Internos | 34 |
| d) Usuarios Externos | 34 |
| e) Descripción Narrativa | 35 |
| f) Diagrama de Flujo | 37 |
| 7. CIERRE DIARIO DE CARTERA | 38 |
| a) Objetivo | 38 |
| b) Políticas de Operación | 38 |
| c) Usuarios Internos | 38 |
| d) Usuarios Externos. | 38 |
| e) Descripción Narrativa | 39 |
| f) Diagrama de Flujo | 41 |
| 8. CIERRE MENSUAL DE CARTERA | 42 |
| a) Objetivo | 42 |
| b) Políticas de Operación | 42 |
| c) Usuarios Internos | 42 |
| d) Usuarios Externos | 42 |
| e) Descripción Narrativa | 43 |
| f) Diagrama de Flujo | 46 |
| 9. HABILITACIÓN Y DESHABILITACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTAS A LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA (SIC-BURÓ DE CRÉDITO). | 47 |
| a) Objetivo | 47 |
| b) Políticas de Operación | 47 |
| c) Usuarios Internos | 47 |
| d) Usuarios Externos | 47 |
| e) Descripción Narrativa | 48 |



| | |
|--|-----------|
| f) Diagrama de Flujo | 51 |
| 10. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS POR PARTE DE INSTANCIAS FISCALIZADORAS Y OTRAS ÁREAS DEL INSTITUTO FONACOT | 52 |
| a) Objetivo | 52 |
| b) Políticas de Operación | 52 |
| c) Usuarios Internos | 52 |
| d) Usuarios Externos | 52 |
| e) Descripción Narrativa | 53 |
| f) Diagrama de Flujo | 54 |
| VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS | 55 |
| a) DEFINICIONES | 55 |
| b) ACRÓNIMOS | 57 |
| VII. DIRECTORIO | 58 |
| TRANSITORIOS | 58 |

| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Crédito del Instituto FONACOT, ha elaborado el presente Manual, que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y sus correspondientes políticas, en materia de otorgamiento de crédito; 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 la contenida en las Disposiciones.

Adicionalmente, este documento facilitará la inducción del personal de nuevo ingreso al Instituto FONACOT 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 Unidades Administrativas que conforman la Dirección de Crédito.

El Manual contiene los apartados de: Índice, introducción, propósito, tabla de control de cambios, ámbito de aplicación, marco jurídico administrativo, así como para cada Procedimiento Específico: Objetivo, políticas de operación, usuarios internos y externos, descripción narrativa y diagrama de flujo, así como un glosario de términos (definiciones y acrónimos) y un directorio.

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, que incluya el diseño, establecimiento y actualización de las medidas de control que permitan que la concertación, documentación, registro y liquidación de las operaciones, se realicen conforme a las políticas y procedimientos establecidos en el presente documento.

I. PROPÓSITO DEL MANUAL



El presente Manual tiene el propósito de definir y establecer las políticas y procedimientos de la Dirección de Crédito, las cuales deben seguirse para la realización de sus funciones.

II. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

| No. de Versión | Fecha de Modificación | Descripción de los Cambios |
|----------------|-----------------------|---|
| MPP23.00 | Abr, 2018 | <ul style="list-style-type: none"> Nueva creación. |
| MPP23.01 | Oct, 2024 | <ul style="list-style-type: none"> Actualizar el Marco Jurídico Administrativo, Directorio. Agregar los siguientes Procedimientos Específicos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cancelación de Créditos. ✓ Atención de Incidentes Operativos. ✓ Cierre Diario de Cartera. ✓ Cierre Mensual de Cartera. ✓ Habilitación y deshabilitación del servicio de Consultas a las Sociedad de Información Crediticia (SIC), Buró de Crédito. ✓ Habilitación y deshabilitación de las validaciones de números telefónicos de celular de los trabajadores/as a través del CAT. Segmentar el Procedimiento Específico de Mantenimiento, Alta y/o Parametrización de Nuevos Productos en el Sisitema Institucional de Crédito CREDERE, en Productos y Catálogos. Dividir glosario de términos en definiciones y acrónimos. Incluir lenguaje de género. Incluir artículos transitorios (vigencia versión 01 y baja versión 00). |
| MPP23.02 | Mar, 2026 | <ul style="list-style-type: none"> Actualizar los apartados siguientes: <ul style="list-style-type: none"> Introducción. Propósito del Manual. Marco Jurídico Administrativo. Actualizar por eliminación de la Jefatura de Departamento de Enlace e Instancias Fiscalizadoras. Actualizar nombre de la Dirección de Auditoría Interna a Área de Auditoría Interna. Actualizar el termino Representaciones por Sucursales. Incorporar lenguaje incluyente. Adecuar artículos transitorios (baja versión 01, vigencia versión 02). |

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de éste Manual, es de manera obligatoria para todo el personal adscrito a la Dirección de Crédito, y de seguimiento general para todas las demás Unidades Administrativas que intervienen en materia de originación de crédito.

| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |

IV. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO



A continuación, se integra una relación de los ordenamientos legales y normativas que aplican al Instituto FONACOT en materia de otorgamiento de crédito de forma enunciativa más no limitativa:

CONSTITUCIÓN

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; publicada en el D.O.F. el 05 de febrero de 1917, y sus reformas.

LEYES



1. Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 1970, y sus reformas.
2. Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 2006, y sus reformas.
3. Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986, y sus reformas.
4. 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.
5. Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
6. Ley de Instituciones de Crédito; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 1990, y sus reformas.
7. Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas.
8. Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996, y sus reformas.
9. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 16 de abril de 2025.
10. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 04 de enero de 2000, y sus reformas.
11. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2004, y sus reformas.
12. Ley General de Comunicación Social; publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2018, y sus reformas.
13. Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
14. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 20 de marzo de 2025.
15. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; publicada en el D.O.F. el 20 de marzo de 2025.
16. Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; publicada en el D.O.F. el 20 de marzo de 2025.
17. Ley General de Archivos publicada; en el D.O.F. el 15 de junio de 2018, y sus reformas.
18. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995, y sus reformas.
19. 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.
20. Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
21. Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008, y sus reformas.
22. Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; publicada en el D.O.F. el 15 de enero de 2002, y sus reformas.
23. Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 05 de enero de 1983, y sus reformas.

| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |

24. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo de 2006, y sus reformas.
25. Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero de 2012, y sus reformas.
26. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
27. Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos; publicada en el D.O.F. 16 de julio de 2025.
28. Ley Federal de Austeridad Republicana; publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019, y sus reformas.
29. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicada en el D.O.F. el 30 de mayo de 2011, y sus reformas.
30. Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2025; publicada en el D.O.F. 19 de diciembre de 2024.
31. Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978, y sus reformas.
32. Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013, y sus reformas.
33. Ley Federal de Deuda Pública; publicada en el D.O.F. el 31 diciembre de 1976, y sus reformas.
34. Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos; publicada en el D.O.F. el 19 de mayo de 2021.
35. Ley de Infraestructura de la Calidad; publicada en el D.O.F. el 01 de julio de 2020.
36. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1976, y sus reformas.

REGLAMENTOS

1. Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2006.
2. Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998, y sus reformas.
3. Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 04 de octubre de 1999, y sus reformas.
4. Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; publicado en el D.O.F. el 11 de junio de 2003.
5. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
6. Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
7. Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; publicado en el D.O.F. el 21 de diciembre de 2011.
8. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990, y sus reformas.
9. Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicado en el D.O.F. el 18 de enero de 2005, y sus reformas.
10. Reglamento General de Inspección del Trabajo y Aplicación de Sanciones; publicado en el D.O.F. el 17 de junio de 2014, y sus reformas.
11. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 2006, y sus reformas.

| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |

12. Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2012.
13. Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015, y sus reformas.
14. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 04 de diciembre de 2006, y sus reformas.
15. Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 02 de abril de 2014.
16. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014.

DISPOSICIONES

1. 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 sus reformas.
2. 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 D.O.F. el 19 de marzo de 2003, y sus reformas.
3. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades y Emisoras Supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores que Contraten Servicios de Auditoría Externa de Estados Financieros Básicos; publicadas en el D.O.F. el 26 de abril de 2018, y sus reformas.
4. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Operaciones con Valores que Realicen los Consejeros, Directivos y Empleados de Entidades Financieras y Demás Personas Obligadas; publicadas en el D.O.F. el 04 de noviembre de 2014.

CÓDIGOS



1. Código Civil Federal, publicado en el D.O.F. en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 03 y 31 de agosto de 1928, y sus reformas.
2. Código Federal de Procedimientos Civiles; publicado en el D.O.F. el 24 de febrero de 1943, y sus reformas.
3. Código de Comercio; publicado en el D.O.F. del 07 de octubre al 13 de diciembre de 1889, y sus reformas.
4. Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931, y sus reformas.
5. Código Nacional de Procedimientos Penales; publicado en el D.O.F. el 05 de marzo de 2014, y sus reformas.
6. Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares; publicado en el D.O.F. el 07 de junio de 2023, y sus reformas.
7. Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
8. Código Fiscal de la Ciudad de México; publicado en la G.O.CDMX el 29 de diciembre de 2009, y sus reformas.
9. Código de Ética de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 08 de febrero de 2022.

DECRETOS

1. Decreto por el que se Expide el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2025; publicado en el D.O.F. el 24 de diciembre de 2024.

ACUERDOS

1. Acuerdo por el que se Establecen las Normas que Deberán Observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para la Realización de Proyectos de Inversión; publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 1993, y sus reformas.
2. Acuerdo para la Adopción y Uso por la Administración Pública Federal de la Clave Única de Registro de Población; publicado en el D.O.F. el 23 de octubre de 1996, y sus reformas.

| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |



3. Acuerdo que Establece Lineamientos para la Contratación de los Servicios de Telefonía de Larga Distancia por Parte de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 07 de mayo de 1997, y sus reformas.
4. Acuerdo por el que se Establecen las Disposiciones que Deberán Observar las Dependencias y los Organismos Descentralizados de la Administración Pública Federal, para la Recepción de Promociones que Formulen los Particulares en los Procedimientos Administrativos a través de Medios de Comunicación Electrónica, Así Como para las Notificaciones, Citatorios, Emplazamientos, Requerimientos, Solicitudes de Informes o Documentos y las Resoluciones Administrativas Definitivas que se Emitan por esa Misma Vía; publicado en el D.O.F. el 17 de enero de 2002, y sus reformas.
5. Acuerdo por el que se Crea con Carácter Permanente la Comisión Intersecretarial de Gasto Público, Financiamiento y Desincorporación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008, y sus reformas.
6. Acuerdo por el que se Establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, publicado en el D.O.F. el 05 de noviembre de 2020 y sus reformas.
7. Acuerdo que tiene por objeto emitir las Disposiciones Generales en las materias de archivos y transparencia para la Administración Pública Federal y su Anexo Único, publicado en el D.O.F. el 3 de marzo de 2016”.
8. Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 30 de mayo de 2025.
9. Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos Generales para el registro y autorización de las Estrategias y Programas de Comunicación Social, de Promoción y Publicidad a cargo de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2025; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2024.
10. Acuerdo por el que se Expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros; publicado en el D.O.F. el 15 de julio de 2010, y sus reformas.
11. Acuerdo por el que se Establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales; publicado en el D.O.F. el 16 de julio de 2010, y sus reformas.
12. 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 09 de agosto de 2010, y sus reformas.
13. 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 09 de agosto de 2010, y sus reformas.
14. Acuerdo por el que se Emiten las Políticas y Disposiciones para Impulsar el Uso y Aprovechamiento de la Informática, el Gobierno Digital, las Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 06 de septiembre de 2021.
15. Acuerdo por el que se Expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. 28 de diciembre de 2010, y sus reformas.
16. Acuerdo por el que se Establecen las Bases Generales para los Procedimientos de Rendición de Cuentas, Individuales e Institucionales de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 05 de junio de 2023.

LINEAMIENTOS

1. Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. el 18 de septiembre de 2020.
2. Lineamientos Generales para la Regulación de los Procedimientos de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. el 11 de julio de 2023.

PLANES

1. Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030; publicado en el D.O.F. el 15 de abril de 2025.

| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |

PROGRAMAS

1. Programa Institucional de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional Anticorrupción 2025-2030, publicado en el D.O.F. el 29 de agosto de 2025.
2. Programa Especial para la Eficiencia de la Gestión Pública 2025-2030, publicado en el D.O.F. el 29 de agosto de 2025.

ESTATUTO



1. Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en el D.O.F. el 04 de abril de 2025.

RELACIÓN

1. Relación de Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. el 14 de agosto de 2025.

NORMATIVIDAD INTERNA APLICABLE

1. Manual de Organización General del Instituto FONACOT, vigente.
2. Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT, vigente.
3. Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
4. Manual Financiero del Instituto FONACOT, vigente.
5. Manual de Crédito del Instituto FONACOT, vigente.
6. Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
7. Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
8. Procedimientos Específicos de Promoción de Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
9. Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT, vigente.
10. Manuales de Organización Específicos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
11. Manuales de Políticas y Procedimientos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
12. Código de Conducta del Instituto FONACOT, vigente.
13. Lineamientos del Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto FONACOT, vigente.
14. Lineamientos, Políticas y Mecanismos de Control que Establecen los Términos y Condiciones que los Sujetos Obligados Deberán Considerar al Realizar Operaciones con Valores del Instituto FONACOT, vigentes.
15. Plan de Continuidad de Negocios del Instituto FONACOT, vigente.
16. Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos del Instituto FONACOT, vigente.
17. Guía Técnica para la Elaboración y Actualización del Manual de Crédito del Instituto FONACOT y de sus Procedimientos Específicos, vigente.
18. Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT, vigente.
19. Reglamento Interior de Trabajo del Instituto FONACOT, vigente.
20. Reglamento que Regula las Condiciones de Trabajo entre el Instituto FONACOT y su Personal de Confianza.
21. Manual Básico de Identidad del Instituto FONACOT, vigente.

| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |

V. PROCEDIMIENTOS

1. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT

a) Objetivo

Mantener actualizados e integrados, de manera ordenada y lógica, las Reglas Generales de Operación, los procesos, procedimientos, metodologías, políticas, lineamientos y demás información necesaria para un ejercicio adecuado y consistente de la actividad crediticia del Instituto FONACOT, misma que tiene como funciones la originación y administración del crédito, siendo congruente, compatible y complementario a lo establecido en la Administración Integral de Riesgos, de conformidad con las Disposiciones, y demás normatividad aplicable.

b) Políticas de Operación

1. En el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, se encuentran establecidos, para cada procedimiento, los roles y responsabilidades, las Unidades Administrativas que participan en las distintas etapas de la actividad crediticia, adicionalmente se cuentan con Procedimientos Específicos alineados a las funciones que tienen encomendadas, los procesos y actividades que realizan de manera cotidiana o periódica para el desarrollo de las mismas.
2. Para funciones o procesos que requieran la participación de diversas Unidades Administrativas, el diseño y establecimientos de los Procedimientos Específicos se deberán hacer en conjunto con las Unidades Administrativas involucradas y de manera coordinada con la Subdirección General de Crédito y Recuperación, y la Dirección de Crédito, para asegurar su congruencia, consistencia y homogeneidad.

c) Usuarios Internos

- Coordinación General de Crédito y Finanzas.
- Subdirección General de Crédito y Recuperación.
- Subdirección General Comercial.
- Órgano Interno de Control (OIC).
- Dirección de Crédito.
- Dirección de Análisis y Administración del Crédito.
- Dirección de Cobranza.
- Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos.
- Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones.
- Dirección de Tesorería.
- Dirección de Contabilidad.
- Dirección de lo Contencioso.
- Dirección de Riesgos Discrecionales.
- Dirección de Riesgos No Discrecionales.
- Dirección de Contraloría Interna.
- Área de Auditoría Interna.
- DEPyS.

d) Usuarios Externos

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).
- Calificadoras de Valores.

e) Descripción Narrativa

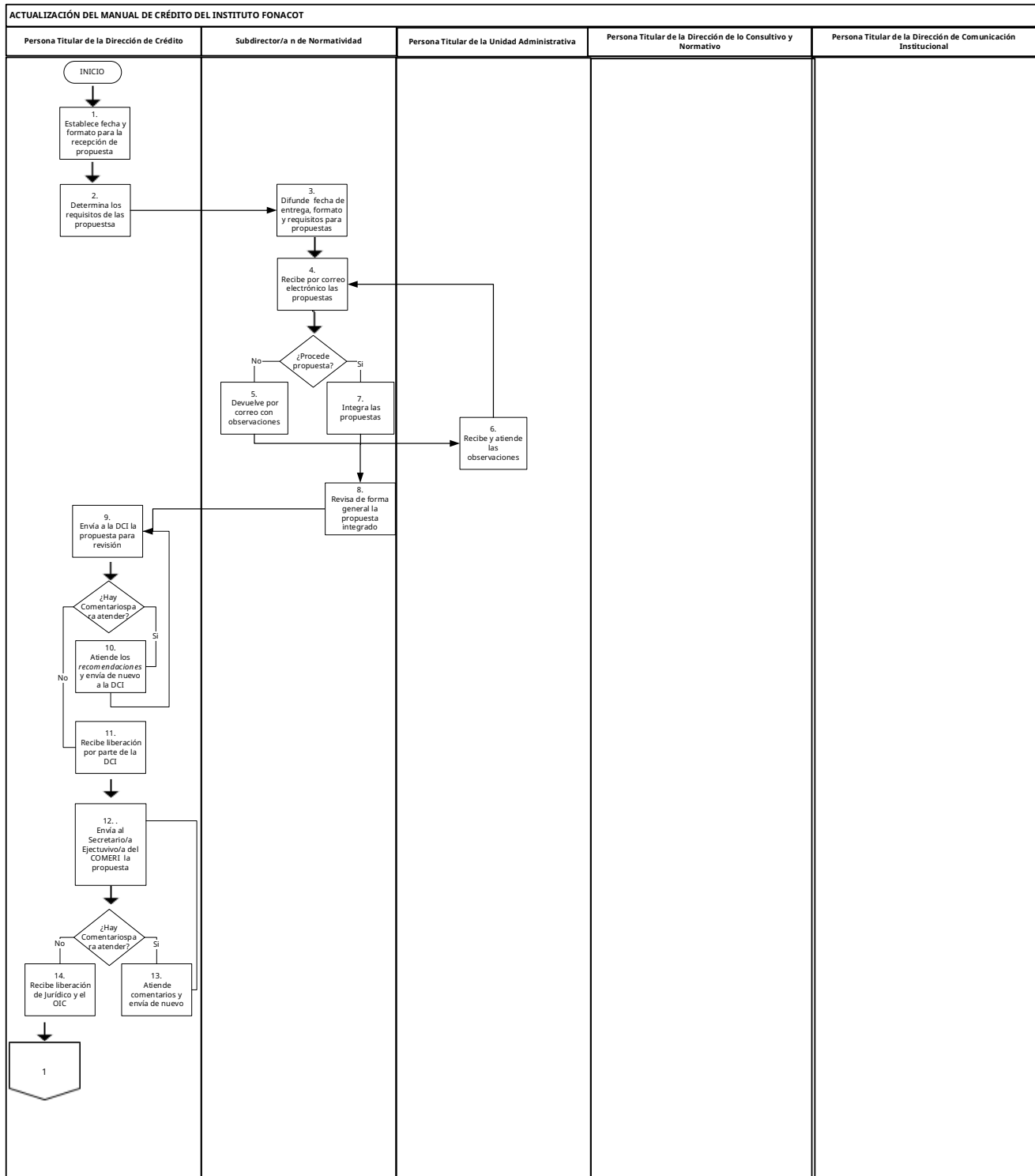
| Entrada: | Solicitud de propuestas de actualización al Manual de Crédito del Instituto FONACOT. | |
|--|--|---|
| Salida: | Manual de Crédito del Instituto FONACOT aprobado. | |
| PROCEDIMIENTO: ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT. | | |
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Persona Titular de la Dirección de Crédito | INICIO DEL PROCEDIMIENTO. | |
| | <ol style="list-style-type: none"> Establece la fecha y formato para la recepción de propuestas de cambios al Manual de Crédito de las Unidades Administrativas. Determina los requisitos que deberán contener las propuestas de las Unidades Administrativas. | Correo Electrónico u Oficio |
| Subdirector/a de Normatividad | <ol style="list-style-type: none"> Difunde a las Unidades Administrativas la fecha de entrega, formato y requisitos para las propuestas de cambios al Manual de Crédito. Recibe por correo electrónico las propuestas de cambio de las Unidades Administrativas para la actualización del Manual de Crédito, de acuerdo a la fecha, formato y requisitos especificados. <p><i>¿Procede la propuesta?</i> No, continúa en la actividad No. 5. Si, continúa en la actividad No. 7.</p> | Propuesta de Cambio al Manual de Crédito Propuesta con Observaciones Propuesta Integral del Manual de Crédito |
| | <ol style="list-style-type: none"> Devuelve por correo electrónico a la Unidad Administrativa la propuesta de cambios con observaciones. | |
| Persona Titular de la Unidad Administrativa | <ol style="list-style-type: none"> Recibe y atiende las observaciones. <i>Regresa a la actividad No. 4.</i> | Propuesta Integral del Manual de Crédito |
| Subdirector/a de Normatividad | <ol style="list-style-type: none"> Integra propuesta con las enviadas por todas las Unidades Administrativas. | Propuesta Integral del Manual de Crédito |
| | <ol style="list-style-type: none"> Revisa de forma general la propuesta integrada del Manual de Crédito. | Correo Electrónico u Oficio |
| Persona Titular de la Dirección de Crédito | <ol style="list-style-type: none"> Envía a la DCI la propuesta de actualización para su revisión y/o liberación. | Propuesta Integral del Manual de Crédito |
| | <p><i>¿Hay recomendaciones para atender?</i> No, continúa en la actividad No.11. Si, continúa en la actividad No. 10.</p> | Correo Electrónico u Oficio |



| | | |
|---|---|---|
| | <p>10. Atiende los comentarios realizados. <i>Regresa a la actividad No. 9.</i></p> <p>11. Recibe oficio de liberación de la propuesta de actualización por parte de la DCI.</p> <p>12. Envía al Secretario/a Ejecutivo/a del COMERI la propuesta de actualización para que este solicite su revisión al Asesor/a Jurídico/a y al Asesor/a Técnico/a del OIC.</p> <p><i>¿Hay recomendaciones para atender?</i> No, continúa en la actividad No. 14. Si, continúa en la actividad No. 13.</p> <p>13. Atiende los comentarios. <i>Regresa a la actividad No. 12.</i></p> <p>14. Recibe liberación por parte del Asesor/a Jurídico/a y del Asesor/a Técnico/a del OIC.</p> <p>15. Solicita la inclusión a la carpeta del COMERI para la obtención de su opinión favorable.</p> <p>16. Gestiona la inclusión a la carpeta del Comité de Crédito para la obtención de su opinión favorable.</p> <p>17. Solicita la inclusión a la carpeta del CAIR para la obtención de su opinión favorable.</p> <p>18. Integra formato definitivo del Manual de Crédito con la opinión favorable de los Órganos Colegiados y solicita a la Pro-secretaría, se agregue en la carpeta del Consejo Directivo del Instituto FONACOT.</p> <p>19. Recibe el Acuerdo con la aprobación del Consejo Directivo del Instituto FONACOT.</p> | <p>Manual de Crédito Definitivo</p> |
| <p>Subdirector/a de Normatividad</p> | <p>20. Requisita formato de Propuesta de Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, y solicita la publicación en la Normateca Interna, a través de la Dirección de Planeación y Evaluación.</p> | <p>Propuesta de Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>Oficio</p> |
| <p>Persona Titular de la Dirección de lo Consultivo y Normativo</p> | <p>21. Realiza los trámites para llevar a cabo la publicación en el D.O.F.</p> | <p>Versión Aprobada del Manual de Crédito</p> |

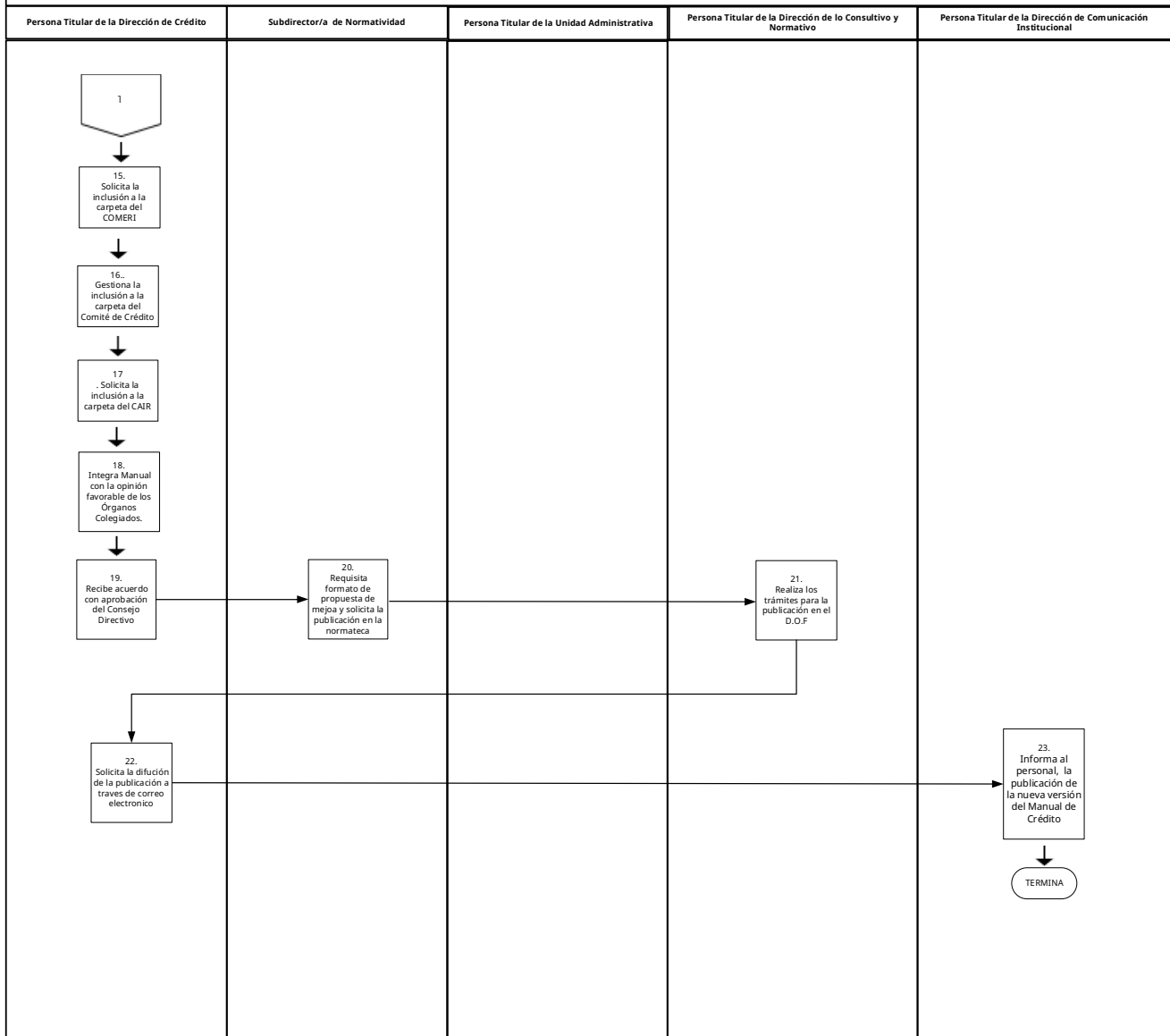
| | | |
|--|---|--------------------|
| Persona Titular de la Dirección de Crédito | 22. Solicita por medio de correo electrónico a la Dirección de Comunicación Institucional la difusión de la publicación a través de correo electrónico. | Correo Electrónico |
| Persona Titular de la Dirección de Comunicación Institucional | 23. Informa a través de correo electrónico a todo el personal, notificando la publicación de la nueva versión del Manual de Crédito. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Correo Electrónico |

f) Diagrama de Flujo





ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT



2. ALTA, BAJA, MODIFICACIÓN Y/O CONSULTA DE PRODUCTOS EN SISTEMA INSTITUCIONAL DE CRÉDITO.

a) **Objetivo**

Coordinar e instrumentar principalmente el alta de nuevos productos, sin embargo, también es posible realizar bajas, modificaciones y consultas de productos crediticios, a fin de atender mejoras y/o la solución de incidencias relacionadas con la funcionalidad en el SIC, para lograr una optimización y control de las operaciones de crédito, de acuerdo a la normatividad vigente aplicable, con el fin de coadyuvar al cumplimiento de las metas de colocación establecidas por el Instituto FONACOT.

b) **Políticas de Operación**

1. Atender lo establecido por los Órganos Colegiados o Unidades Administrativas de manera eficaz y eficiente.
2. Asegurar el correcto funcionamiento de las implementaciones en SIC.
3. Mantener el SIC en óptimas condiciones de operación.

c) **Usuarios Internos**

- Dirección de Crédito.
- Dirección de Tecnologías de la Información.
- DEPyS.

d) **Usuarios Externos**

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos,/as, STPS, SHCP, en su caso).
- Calificadoras de Valores.

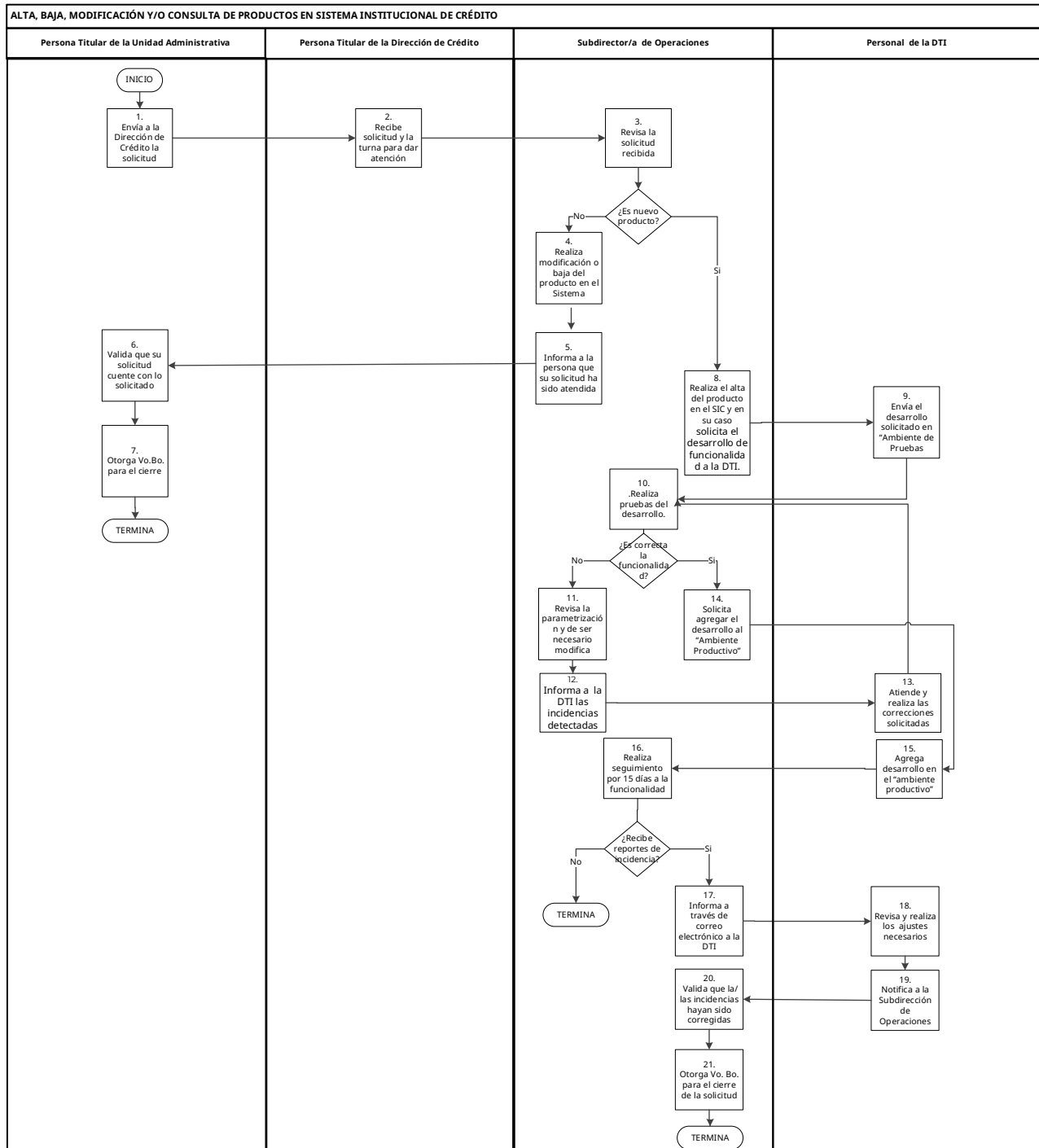
e) Descripción Narrativa



| Entrada: | Definición de las funcionalidades y características del producto. | |
|--|--|---|
| Salida: | Producto nuevo o nueva funcionalidad en producto existente. | |
| PROCEDIMIENTO: ALTA, BAJA, MODIFICACIÓN Y/O CONSULTA DE PRODUCTOS EN EL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CRÉDITO. | | |
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| | INICIO DEL PROCEDIMIENTO. | |
| Persona Titular de la Unidad Administrativa | 1. Envía a la Dirección de Crédito a través de correo electrónico, solicitud de los productos ya existentes o de nuevos productos; una vez que se cuenta con el acuerdo de los comités correspondientes para realizar alta/baja y/o modificación del catálogo de productos. | Documento de Definición de Propuesta Acuerdo |
| Persona Titular de la Dirección de Crédito | 2. Recibe solicitud y la turna a través del itop a la Subdirección de Operaciones para dar atención. | Herramienta itop/ Correo Electrónico |
| Subdirector/a de Operaciones | 3. Revisa la solicitud recibida. <i>¿Es nuevo producto?</i> No , continúa en la actividad No. 4 Si , continúa en la actividad No. 8 4. Realiza modificación o baja del producto en el SIC. 5. Informa a la persona Titular de la Unidad Administrativa que su solicitud ha sido atendida. | Acuerdo |
| Persona Titular de la Unidad Administrativa | 6. Valida en el Sistema que su solicitud cuente con lo solicitado. 7. Otorga Vo.Bo. para el cierre. TERMINA PROCEDIMIENTO. | Correo Electrónico |
| Subdirector/a de Operaciones | 8. Realiza el alta del producto en SIC y en caso de ser necesario, solicita el desarrollo de funcionalidad a la DTI. | Correo Electrónico |
| Persona Titular de la DTI | 9. Envía a través de correo electrónico el desarrollo solicitado en "Ambiente de Pruebas". | Correo Electrónico |



| | | |
|------------------------------|---|--------------------|
| Subdirector/a de Operaciones | <p>10. Realiza pruebas correspondientes del desarrollo.</p> <p><i>¿Es correcta su funcionalidad?</i> No, continúa en la actividad No. 11. Si, continúa en la actividad No. 14.</p> <p>11. Revisa la parametrización y de ser necesario modifica.</p> <p>12. Informa a través de correo electrónico a la DTI las incidencias detectadas, para que sean corregidas.</p> | Correo Electrónico |
| Personal de la DTI | <p>13. Atiende y realiza las correcciones solicitadas, y notifica a través de correo electrónico al o a la Subdirector/a de Operaciones.</p> <p><i>Regresa a la actividad No. 10.</i></p> | Correo Electrónico |
| Subdirector/a de Operaciones | <p>14. Solicita a través de correo electrónico agregar el desarrollo al "Ambiente Productivo".</p> | Correo Electrónico |
| Personal de la DTI | <p>15. Agrega desarrollo en el "Ambiente Productivo" y notifica a la Subdirección de Operaciones.</p> | Correo Electrónico |
| Subdirector/a de Operaciones | <p>16. Realiza seguimiento por 15 días naturales a la funcionalidad actualizada.</p> <p><i>¿Recibe reportes de incidencia?</i> No, TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> <p><i>Si</i>, continúa en la actividad No. 17.</p> <p>17. Informa a través de correo electrónico a la DTI.</p> | Correo Electrónico |
| Personal de la DTI | <p>18. Revisa y realiza los ajustes necesarios.</p> <p>19. Notifica a través de correo electrónico a la Subdirección de Operaciones.</p> | Correo Electrónico |
| Subdirector/a de Operaciones | <p>20. Valida que la/las incidencias hayan sido corregidas.</p> <p>21. Otorga a través de correo electrónico Vo. Bo. para el cierre de la solicitud.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> | Correo Electrónico |

f) Diagrama de Flujo



| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |

3. MANTENIMIENTO, ALTA Y BAJA DE CATÁLOGOS DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CRÉDITO.

a) Objetivo

Dar mantenimiento en el SIC a los principales catálogos de la Dirección de Crédito tales como actualizaciones de: colonias, salario mínimo, fechas de aplicación de política de estados y municipios, días feriados, tasas, cambios de estatus, y de municipios. Con el fin de mantenerlos actualizados para estar alineados a la normatividad vigente aplicable y cumplir de forma correcta con las metas de colocación establecidas por el Instituto FONACOT.

b) Políticas de Operación

1. Atender lo establecido por los Órganos Colegiados o Unidades Administrativas de manera eficaz y eficiente.
2. Asegurar el correcto funcionamiento de las implementaciones en SIC.
3. Mantener el SIC en óptimas condiciones de operación.

c) Usuarios Internos

- Dirección de Crédito.
- Dirección de Tecnologías de la Información.
- DEPyS.

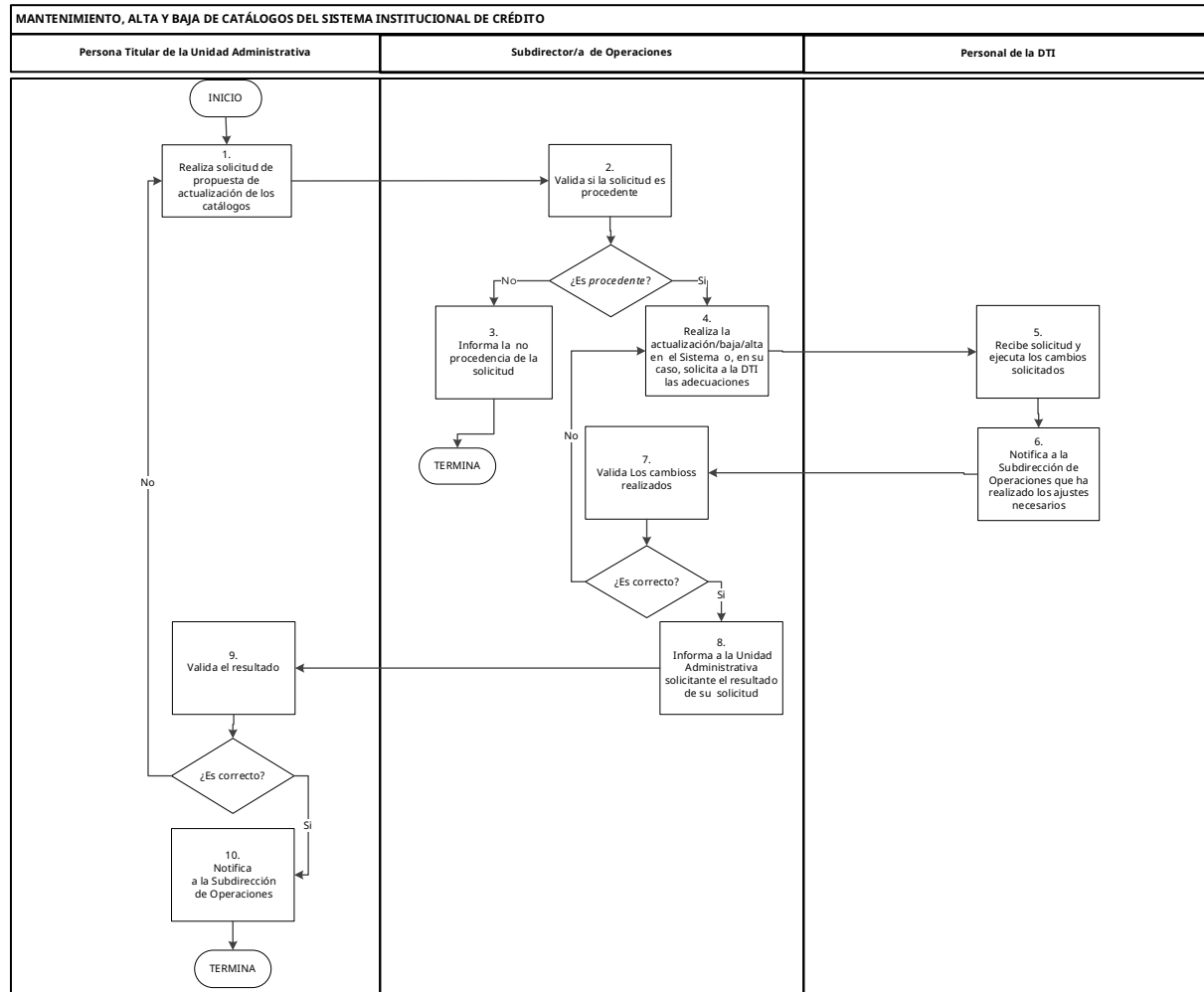
d) Usuarios Externos

- Instancias fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos,/as, STPS, SHCP, en su caso).
- Calificadoras de Valores.



| | | |
|--|--|------------------------------|
| Persona Titular de la Unidad Administrativa | <p>9. Valida el resultado de su solicitud.</p> <p><i>¿Es correcto?</i> No, regresa a la actividad No. 1. Si, continúa en la actividad No. 10.</p> <p>10. Notifica por medio de correo electrónico a la Subdirección de Operaciones.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> | Resultado de la Solicitud |
|--|--|------------------------------|

f) Diagrama de Flujo



4. CANCELACIÓN DE CRÉDITOS

a) **Objetivo**

Realizar la cancelación de créditos en caso de presentarse alguna inconsistencia operativa o del SIC en el otorgamiento de este, de acuerdo a la normatividad vigente aplicable, a fin de coadyuvar al cumplimiento de las metas de colocación establecidas por el Instituto FONACOT.

b) **Políticas de Operación**

1. Atender lo establecido por los Órganos Colegiados, o solicitudes de las Unidades Administrativas o de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito, para asegurar el correcto otorgamiento de créditos de acuerdo a la normatividad vigente.
2. Para llevar a cabo la cancelación de crédito, el correo electrónico deberá contener como mínimo los datos siguientes:
 - Número de Cliente.
 - Nombre del Cliente.
 - Número de Crédito.
 - Motivo.
 - Fecha de Autorizado.
3. En el caso del Área de Mesa de Control no será necesario este formato, bastará con la solicitud a través de correo electrónico, que deberá contener:
 - Número de Cliente.
 - Nombre del Cliente.
 - Número de Crédito.
 - Motivo.

c) **Usuarios Internos**

- Dirección de Crédito.
- Dirección de Análisis y Administración del Crédito.
- DEPyS.

d) **Usuarios Externos**

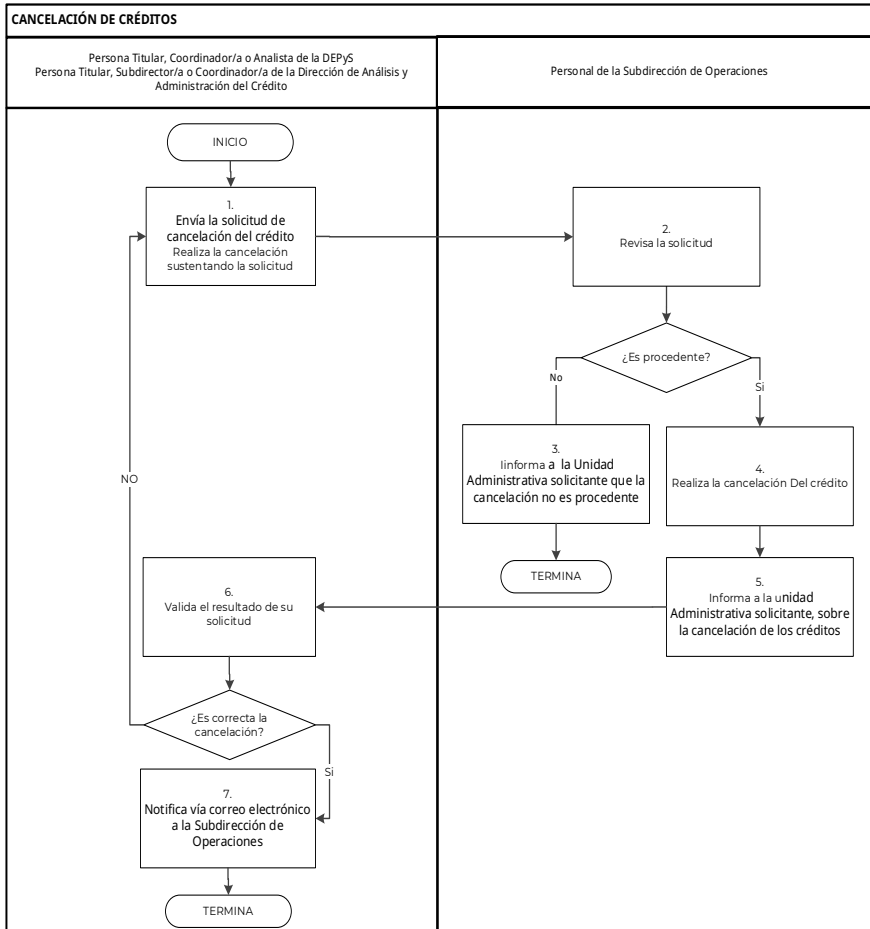
- Instancias fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos,/as, STPS, SHCP, en su caso).

e) Descripción Narrativa

| Entrada: | Solicitud de cancelación de créditos. | |
|---|--|--|
| Salida: | Cancelación de créditos. | |
| PROCEDIMIENTO: CANCELACIÓN DE CRÉDITOS. | | |
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Persona Titular, Coordinador/a o Analista de la DEPyS Persona Titular, Subdirector/a o Coordinador/a de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito | <p style="text-align: center;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> 1. Envía la solicitud de cancelación del crédito a través de correo electrónico a la Subdirección de Operaciones señalando el motivo de la cancelación en el formato debidamente requisitado y en su caso, sustentando dicha solicitud con la documentación o evidencia correspondiente. | Solicitud de la Cancelación de Créditos Correo Electrónico |
| Personal de la Subdirección de Operaciones | 2. Revisa la solicitud. <i>¿Es procedente?</i> No , continúa en la actividad No. 3. Si , continúa en la actividad No.4. 3. Informa por medio de correo electrónico a los involucrados de la Unidad Administrativa solicitante que la cancelación no es procedente. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> 4. Realiza la cancelación en el SIC. 5. Informa por correo electrónico a los involucrados de la Unidad Administrativa solicitante, sobre la cancelación de los créditos. | Solicitud de cancelación de Créditos Correo Electrónico |
| Persona Titular, Coordinador/a o Analista de la DEPyS Persona Titular, Subdirector/a o Coordinador/a de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito | 6. Valida el resultado de su solicitud. <i>¿Es correcta la cancelación?</i> No ,regresa a la actividad No. 1. Si ,continúa en la actividad No. 7. 7. Notifica vía correo electrónico a la Subdirección de Operaciones. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> | Correo Electrónico |



f) Diagrama de Flujo



5. CANCELACIÓN DE CRÉDITOS DERIVADOS DE REPORTES DE SEGUIMIENTO O AUDITORÍAS.

a) **Objetivo**

Realizar cancelaciones de créditos en caso de presentarse alguna inconsistencia operativa o del SIC en el otorgamiento de este, de acuerdo a la normatividad vigente aplicable, con el fin de coadyuvar al cumplimiento de las metas de colocación establecidas por el Instituto FONACOT.

b) **Políticas de Operación**

1. Atender lo establecido por los Órganos Colegiados o Unidades Administrativas, para asegurar el correcto otorgamiento de créditos de acuerdo a la normatividad vigente.
2. Para llevar a cabo la cancelación de créditos, el correo electrónico deberá contener como mínimo los datos siguientes:
 1. Número de Cliente.
 2. Nombre del Cliente.
 3. Número de Crédito.
 4. Motivo.
 5. Fecha de Autorizado.

c) **Usuarios Internos**

- CCQ.
- Dirección de Crédito.
- Dirección de Análisis y Administración del Crédito.
- DEPyS.

d) **Usuarios Externos**

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos,/as, STPS, SHCP, en su caso).
- Calificadoras de Valores.

e) Descripción Narrativa

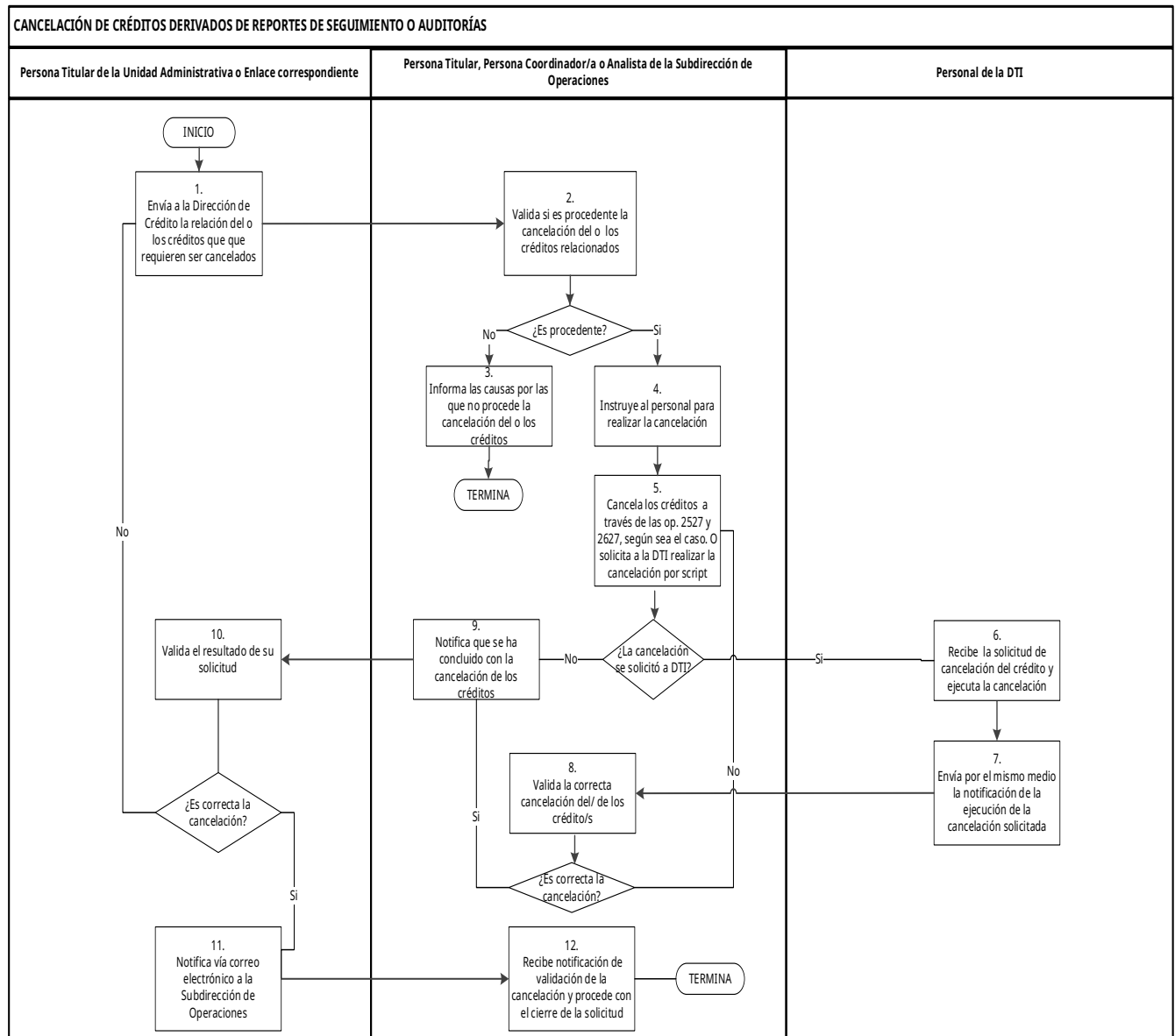
| Entrada: | Cancelación de créditos derivados de reportes de seguimiento o auditorías. | |
|--|---|--|
| Salida: | Cancelación de créditos. | |
| PROCEDIMIENTO: CANCELACIÓN DE CRÉDITOS DERIVADOS DE REPORTES DE SEGUIMIENTO O AUDITORÍAS. | | |
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Persona Titular de la Unidad Administrativa o Enlace correspondiente | <p style="text-align: center;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> <ol style="list-style-type: none"> Envía a la Dirección de Crédito la relación de el/los crédito/s que derivado de procesos administrativos requieren ser cancelados. | Solicitud de Cancelación |
| Persona Titular, Coordinador/a o Analista de la Subdirección de Operaciones | <ol style="list-style-type: none"> Valida si es procedente la cancelación de el /los crédito/s relacionados. <i>¿Es procedente?</i> No, continúa en la actividad No. 3. Si, continúa en la actividad No. 4. Informa a la persona Titular de la Unidad Administrativa o Enlace correspondiente solicitante, vía correo electrónico las causas por las que no procede la cancelación de el/los crédito/s. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> <ol style="list-style-type: none"> Instruye al personal de la Subdirección de Operaciones, para realizar la cancelación de los créditos. Cancela el/los crédito/s en el SIC, a través de las operaciones 2527 y 2627, según sea el caso. O solicita a la DTI realizar la cancelación por script. <i>¿La cancelación se solicitó a DTI?</i> No, continúa en la actividad No. 9. Si, continúa en la actividad No. 6. | Correo Electrónico |
| Personal de la DTI | <ol style="list-style-type: none"> Recibe por correo electrónico la solicitud de cancelación del crédito y ejecuta la cancelación. Envía por el mismo medio la notificación de la ejecución de la cancelación solicitada. | Correo Electrónico |



| | | |
|--|--|---------------------------|
| <p>Persona Titular, Coordinador/a o Analista de la Subdirección de Operaciones</p> | <p>8. Valida la correcta cancelación del/ de los crédito/s.</p> <p><i>¿Es correcta?</i> No, regresa a la actividad No. 5 para solicitar a DTI revisar la cancelación del o de los créditos solicitados. Si, continúa en la actividad No. 9.</p> <p>9. Notifica a través de correo electrónico a la persona Titular de la Unidad Administrativa o Enlace Correspondiente, que se ha concluido con la cancelación de los créditos.</p> | |
| <p>Persona Titular de la Unidad Administrativa o Enlace Correspondiente</p> | <p>10. Valida el resultado de su solicitud.</p> <p><i>¿Es correcta la cancelación de crédito?</i> No, regresa a la actividad No. 1. Si, continúa en la actividad No. 11.</p> <p>11. Notifica vía correo electrónico a la Subdirección de Operaciones.</p> | <p>Correo Electrónico</p> |
| <p>Persona Titular, Coordinador/a o Analista de la Subdirección de Operaciones</p> | <p>12. Recibe a través de correo electrónico notificación de validación de la cancelación y procede con el cierre de la solicitud.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> | <p>Correo Electrónico</p> |



f) Diagrama de Flujo



6. ATENCIÓN DE INCIDENTES OPERATIVOS

a) **Objetivo**

Brindar atención y solución a los incidentes operativos causados por fallas en las funcionalidades del SIC para determinar áreas de oportunidad y propuestas de mejora a instrumentar de acuerdo a la normatividad vigente aplicable, a fin de coadyuvar al cumplimiento de las metas de colocación establecidas por el Instituto FONACOT.

b) **Políticas de Operación**

1. Atender lo establecido por los Órganos Colegiados o Unidades Administrativas para asegurar el correcto otorgamiento de créditos de acuerdo a la normatividad vigente.
2. Asegurar el correcto funcionamiento de las funcionalidades en SIC.

c) **Usuarios Internos**

- Dirección de Crédito.
- Dirección de Análisis y Administración del Crédito.
- Dirección de Cobranza.
- Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos.
- DEPyS.

d) **Usuarios Externos**

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).
- Calificadoras de Valores



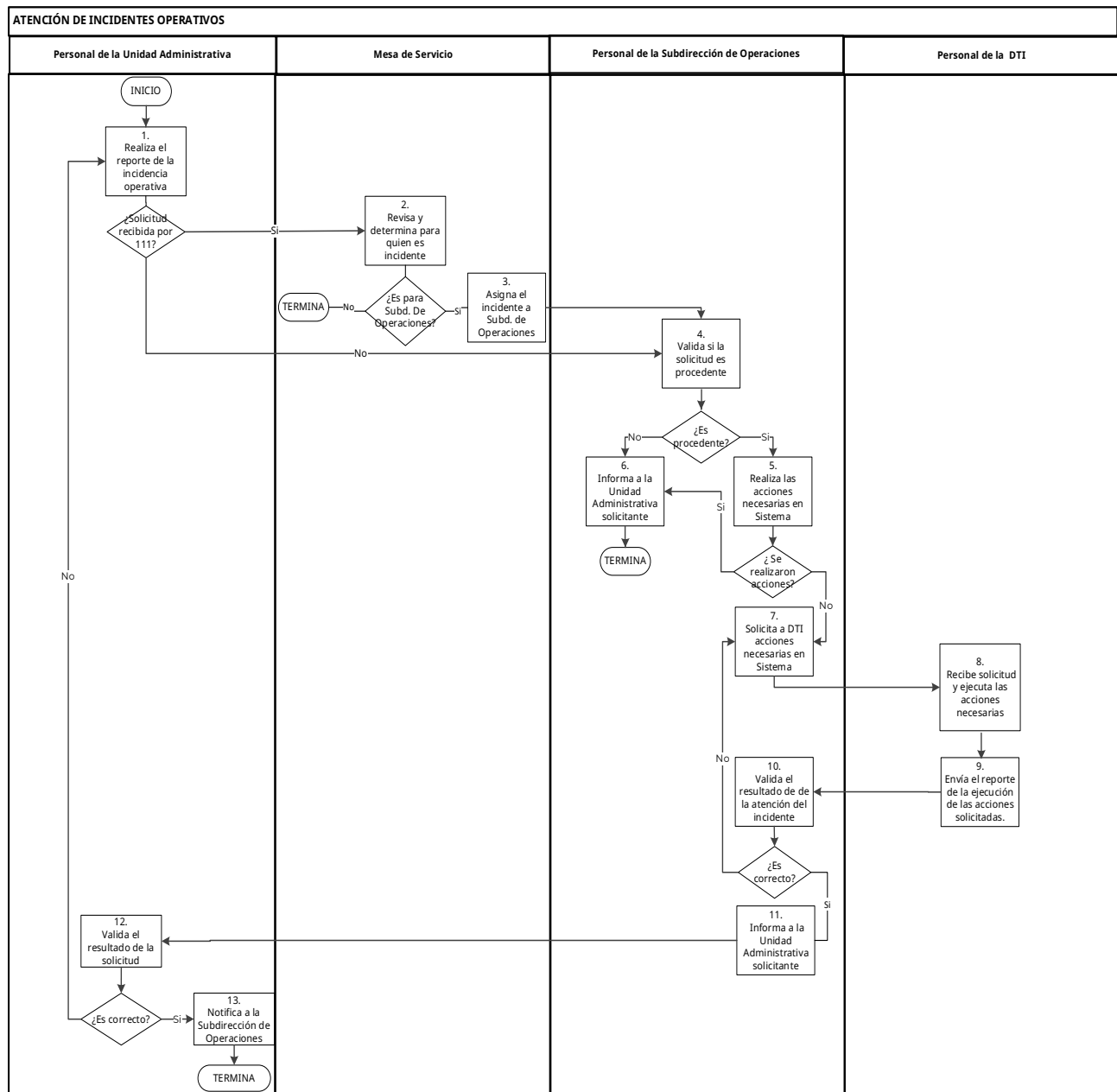
e) Descripción Narrativa



| Entrada: | Incidencia operativa. | |
|--|---|--|
| Salida: | Solución de incidencia. | |
| PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE INCIDENTES OPERATIVOS. | | |
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Personal de la Unidad Administrativa | <p>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>1. Realiza el reporte de la incidencia operativa al correo de suboper.acclaraciones@fonacot.gob.mx o por medio de mesa de servicio (111) por correo electrónico sustentándola con la documentación o evidencia correspondiente.</p> <p><i>¿La solicitud es recibida por 111?</i> No, continúa en la actividad No. 4. Si, continúa en la actividad No. 2.</p> | Correo Electrónico |
| Mesa de Servicio | <p>2. Revisa la solicitud y determina a qué área corresponde.</p> <p><i>¿Es para la Subdirección de Operaciones?</i> No,</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> <p>Si, continúa en la actividad No. 3.</p> <p>3. Asigna el incidente operativo a la Subdirección de Operaciones.</p> | Herramienta ITop |
| Personal de la Subdirección de Operaciones | <p>4. Valida si la solicitud es procedente.</p> <p><i>¿Es procedente?</i> No, continúa en la actividad No. 6. Si, continúa en la actividad No. 5.</p> <p>5. Realiza las acciones necesarias en SIC y/o brinda la información correspondiente a lo solicitado.</p> <p><i>¿Se realizaron las acciones necesarias?</i> No, continúa en la actividad No. 7. Si, continúa en la actividad No. 6.</p> <p>6. Informa a la Unidad Administrativa solicitante el resultado de su reporte de incidencia operativa, con notas en bitácora publica del incidente levantado y/o través de un correo electrónico.</p> | <p>Correo Electrónico</p> <p>Bitácora y/o Correo Electrónico</p> |



| | | |
|--|---|--------------------|
| | TERMINA PROCEDIMIENTO. | |
| | 7. Solicita a DTI las acciones necesarias en SIC. | |
| Personal de la DTI | 8. Recibe por correo electrónico la solicitud y ejecuta las acciones necesarias. 9. Envía por correo electrónico el reporte de la ejecución de las acciones solicitadas. | Correo Electrónico |
| Personal de la Subdirección de Operaciones | 10. Valida el resultado de la atención del incidente operativo. <i>¿Es correcto?</i> No , regresa a la actividad No. 7. Si , continua en la actividad No. 11. 11. Informa a la Unidad Administrativa solicitante el resultado de su reporte de incidencia, con notas en la bitácora pública de la mesa de servicio del incidente levantado y/o través de un correo electrónico. | Correo Electrónico |
| Personal de la Unidad Administrativa | 12. Valida el resultado de su reporte de incidencia. <i>¿Es correcto?</i> No , regresa a la actividad No. 1. Si , continúa en la actividad No. 13. 13. Notifica por correo electrónico el resultado de la validación de atención al reporte de incidencia a la Subdirección de Operaciones. | Correo Electrónico |
| | TERMINA PROCEDIMIENTO. | |

f) Diagrama de Flujo



| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |

7. CIERRE DIARIO DE CARTERA

a) Objetivo

Contar con el reporte de la cartera de crédito con los saldos iniciales, movimientos y saldos finales del día, así como su registro contable registrado en el SIC, que permita una conciliación operativo – contable que permita justificar razonablemente el saldo final.

b) Políticas de Operación

1. La DTI es la encargada de ejecutar de manera diaria el proceso para generar la información necesaria en el SIC.
2. La Subdirección de Operaciones de la Dirección de Crédito, debe actualizar con el resultado del proceso del cierre diario, el reporte de conciliación que será colocado en la ruta: [\\fmxsrvfs01\cobranza\Cierre Diario](#) y que se encontrará disponible para las personas que utilizan la información.
3. En caso de que existan diferencias en los registros de créditos en el SIC, la Subdirección de Operaciones de la Dirección de Crédito, levantará un ticket a la mesa de servicio solicitando a la DTI, la solución a las diferencias, y de ser necesario, las evidencias que soporten la causa de las diferencias que prevalecen.

c) Usuarios Internos

- Dirección de Crédito.
- Dirección de Contabilidad.
- Dirección de Tecnologías de la Información.
- Dirección de Cobranza.
- Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos.
- Subdirección de Operaciones.

d) Usuarios Externos.

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso, y únicamente cuando se requiera).

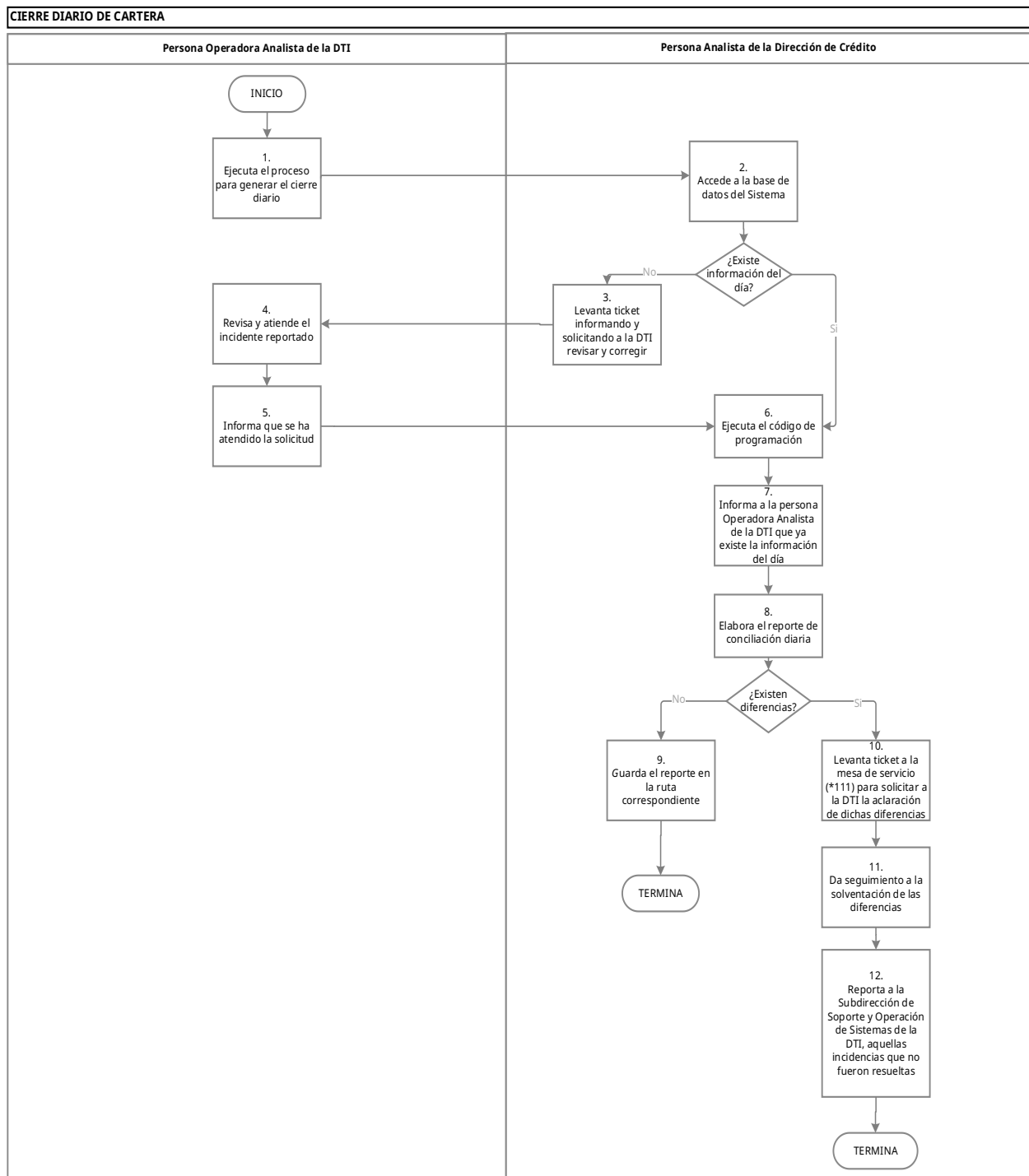
e) Descripción Narrativa



| Entrada: | Tabla TOPAZ.CR_MOV_OPERACIONES_REP en ambiente Productivo. | |
|---|--|---|
| Salida: | Reporte "Conciliación diaria dd/mm/aaaa". | |
| PROCEDIMIENTO: CIERRE DIARIO DE CARTERA. | | |
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Persona Operadora Analista de la DTI | <p>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>1. Ejecuta el proceso para generar los datos para el Cierre Diario de Cartera.</p> | Tabla en Ambiente productivo: TOPAZ.CR_MOV_OPERACIONES_REP |
| Persona Analista de la Dirección de Crédito | <p>2. Accede a la base de datos del SIC contenida en la tabla TOPAZ.CR_MOV_OPERACIONES_REP para validar si existe información del día en el ambiente productivo.</p> <p><i>¿Existe información?</i> No, continúa en la actividad No. 3. Si, continúa en la actividad No. 6.</p> <p>3. Levanta un <i>ticket</i> a la mesa de servicio (111) informando y solicitando a la DTI revisar y hacer lo necesario para ver la información completa.</p> | Correo Electrónico |
| Persona Operadora Analista de la DTI | <p>4. Revisa y atiende el incidente reportado.</p> <p>5. Informa a la persona Analista de la Dirección de Crédito que se ha atendido la solicitud.</p> | Correo Electrónico |
| Persona Analista de la Dirección de Crédito | <p>6. Ejecuta el código de programación (<i>scripts</i>) para la extracción de la información del día solicitado.</p> <p>7. Informa a la persona Operadora Analista de la DTI que ya existe la información del día.</p> <p>8. Elabora el reporte de conciliación diaria con las cifras extraídas de la base de datos del SIC y analiza las cifras del reporte de conciliación diaria para detectar posibles diferencias entre el saldo teórico y el saldo final.</p> <p><i>¿Existen diferencias?</i> No, continúa en la actividad No. 9. Si, continúa en la actividad No. 10.</p> <p>9. Guarda el reporte de conciliación diaria, en la misma ruta antes señalada.</p> | Correo Electrónico Archivo en Excel: Conciliación Diaria dd-mmm-yyyy |



| | | |
|---|--|--|
| | TERMINA PROCEDIMIENTO. | |
| Persona Analista de la Dirección de Crédito | <p>10. Levanta un ticket a la mesa de servicio (111) para solicitar a la DTI la aclaración de dichas diferencias.</p> <p>11. Da seguimiento a la solventación de las diferencias que proporciona DTI, y se guarda nuevamente el archivo de conciliación diaria en la ruta antes señalada con las actualizaciones a las cifras conforme la respuesta de DTI. En su caso, reporta las diferencias pendientes de aclarar en las reuniones de revisión de incidentes llevadas cabo con la DTI.</p> <p>12. Reporta a la Subdirección de Soporte y Operación de Sistemas de la DTI las diferencias en la conciliación operativo - contables que no fueron solventadas antes del cierre mensual de cartera de crédito.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> | <p>Archivo en Excel: Conciliación Diaria dd-mmm-yyyy</p> |

f) Diagrama de Flujo



| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |

8. CIERRE MENSUAL DE CARTERA

a) Objetivo

Contar con un reporte de cartera de crédito que integre los datos de los saldos y movimientos registrados en el SIC así como su registro contable, para generar una conciliación operativo – contable que permita justificar razonablemente el saldo final del cierre mensual, así como la entrega de reportes adicionales que permitan conocer el resultado de los subprocesos mensuales del cierre: castigo de cartera, categorización, cesiones y retiros de cartera bursátil, intereses generados del mes y pérdida esperada.

b) Políticas de Operación

1. La DTI es la encargada de ejecutar el último día de cada mes, los procesos que genera la información necesaria en el SIC.
2. La información será explotada a través de programas administradores de base de datos, mediante el uso de código SQL (*Queries*) diseñados para la extracción y/o creación de tablas que permitan la elaboración de los reportes para el Cierre Mensual de Cartera.
3. La Subdirección de Operaciones deberá realizar una integración ordenada de los datos de los movimientos a fin de que sea posible llegar a justificar razonablemente los valores del cierre mensual.
4. En caso de que existan diferencias en los registros de créditos en el SIC, la Subdirección de Operaciones de la Dirección de Crédito, solicitará la aclaración a la DTI, una vez realice las acciones necesarias se cuenta con una conciliación razonable, y en su caso, contar con las posibles justificaciones.
5. La entrega del cierre mensual de cartera a la Dirección de Contabilidad, será preferentemente dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente al cierre, a través de un archivo electrónico enviado por correo electrónico, con copia a la Coordinación General de Crédito y Finanzas, a la Subdirección General de Crédito y Recuperación, a la Subdirección General de Finanzas y a la Unidad para la Administración Integral de Riesgos.

c) Usuarios Internos

- Coordinación General de Crédito y Finanzas.
- Subdirección General de Crédito y Recuperación.
- Subdirección General de Finanzas.
- Unidad para la Administración Integral de Riesgos.
- Dirección de Crédito.
- Dirección de Tecnologías de la Información.
- Dirección de Contabilidad.
- Dirección de Cobranza.
- Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos.
- Subdirección de Operaciones.

d) Usuarios Externos

Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso, y únicamente cuando se requiera).

e) Descripción Narrativa

| Entrada: | Tabla TOPAZ.CIERREMENSUALCOMPLETO en ambiente DWH. | |
|--|---|---|
| Salida: | Reporte "Cierre Mensual yyyymmm". | |
| PROCEDIMIENTO: CIERRE MENSUAL DE CARTERA. | | |
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Persona Operadora Analista de la DTI | <p align="center">INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>1. Ejecuta los procesos que corresponden al Cierre Mensual de Cartera señalados en el plan de trabajo enviado por correo electrónico por la DTI.</p> | <p>Tabla en ambiente DWH: TOPAZ. CIERREMENSUALCOMPLETO</p> |
| | <p>2. Valida los permisos de acceso al ambiente de DWH a partir de la confirmación por parte de la DTI mediante correo electrónico.</p> <p>a. Realiza validaciones específicas del cierre mensual conforme al programa de trabajo que genera la DTI.</p> <p>b. Verifica de manera anticipada la consistencia de la información.</p> <p>3. Valida el resultado de los procesos específicos de acuerdo al plan de trabajo, y en su caso, solicita las correcciones al área de Sistemas.</p> <p>4. Valida los resultados específicos y en su caso, revisa con la DTI las inconsistencias detectadas. Únicamente en caso de tratarse de inconsistencias en el cálculo de reservas se contará con la intervención de la Unidad de Administración Integral de Riesgos cuando. Lo anterior con la finalidad que la DTI resuelva las discrepancias detectadas.</p> <p>5. Valida que exista información correspondiente al mes a revisar en el esquema y tabla: TOPAZ. CIERREMENSUALCOMPLETO</p> <p>¿Existe información? No, continúa en la actividad No. 6. Si, continúa en la actividad No. 8.</p> <p>6. Informa a la Coordinación General de Crédito y Finanzas, a la Subdirección General de Crédito y Recuperación, a la Subdirección General de Finanzas, a la DTI y a la Dirección de Contabilidad, y</p> | <p>Correo Electrónico Tabla en ambiente DWH: TOPAZ. CIERREMENSUALCOMPLETO Archivos en Excel "antes y después" por parte de DTI Cifras generales cierre mensual yyyy- mmm</p> <p>Ticket</p> <p>Scripts</p> <p>Ticket</p> |

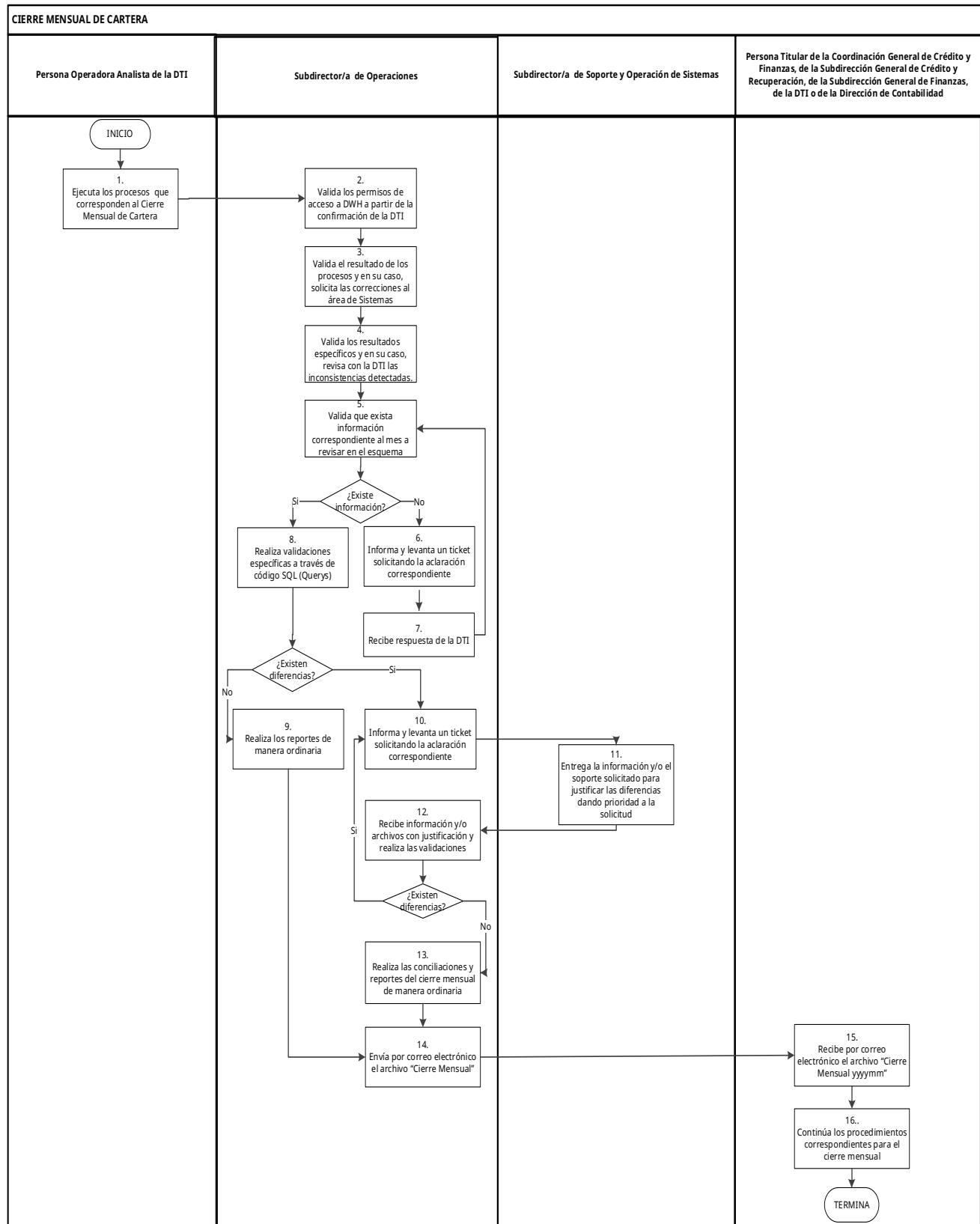




| | | |
|---|--|---|
| | <p>levanta un ticket a la mesa de servicio solicitando la aclaración correspondiente.</p> <p>7. Recibe respuesta de la DTI. Regresa a la actividad 5.</p> <p>8. Realiza validaciones específicas a través de código SQL (Querys) diseñados para la extracción y/o creación de tablas que permitan la elaboración de los reportes para el Cierre Mensual de Cartera, que permitan inferir mediante grandes totales, la razonabilidad del resultado del proceso.</p> <p>¿Existen diferencias en las validaciones de registros e importes? No, continúa en la actividad No.9. Si, continúa en la actividad No. 10.</p> <p>9. Realiza los reportes de manera ordinaria. Continúa en la actividad 14.</p> <p>10. Informa a la Coordinación General de Crédito y Finanzas, a la Subdirección General de Crédito y Recuperación, a la Subdirección General de Finanzas, a la DTI y a la Dirección de Contabilidad, y levanta un ticket a la mesa de servicio para solicitar la aclaración de dichas diferencias con nivel de atención alto.</p> | |
| <p>Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas</p> | <p>11. Entrega la información y/o el soporte solicitado para justificar las diferencias dando prioridad a la solicitud.</p> | <p>Archivos en Excel "antes y después" por parte de DTI</p> |
| <p>Subdirector/a de Operaciones</p> | <p>12. Recibe la información y/o archivos que justifiquen las diferencias reportadas y realiza las validaciones correspondientes.</p> <p><i>¿Existen diferencias en las validaciones de registros e importes?</i> No, continúa en la actividad No. 13. Si, regresa a la actividad No. 10.</p> <p>13. Realiza las conciliaciones y reportes del cierre mensual de cartera de crédito de manera ordinaria, generados a través de código SQL (Querys) diseñados para la extracción y/o creación de tablas que permitan la elaboración de los reportes para el Cierre Mensual de Cartera.</p> <p>14. Envía por correo electrónico el archivo "Cierre Mensual yyyyymm" a los usuarios finales de la información del cierre.</p> | <p>Archivo en Excel: Cierre Mensual yyyyymm</p> |



| | | |
|--|--|--|
| <p>Persona Titular de la Coordinación General de Crédito y Finanzas, de la Subdirección General de Crédito y Recuperación, de la Subdirección General de Finanzas, de la DTI o de la Dirección de Contabilidad</p> | <p>15. Recibe por correo electrónico el archivo "Cierre Mensual yyymm" (acusa de recibido).</p> <p>16. Continúa los procedimientos correspondientes para el cierre mensual de cartera de crédito.</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> | <p>Correo Electrónico</p> <p>Archivo en Excel: Cierre Mensual yyymmm</p> |
|--|--|--|

f) Diagrama de Flujo



| | | | |
|--|--|--------------------------|---|
|  Trabajo Secretaría del Trabajo y Previsión Social | MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT | Clave: MPP23.02 |  |
| | | Vigencia: Abril, 2026 | |

9. HABILITACIÓN Y DESHABILITACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTAS A LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA (SIC-BURÓ DE CRÉDITO).

a) Objetivo

Activar o desactivar por causas de fuerza mayor las Consultas a las Sociedades de Información Crediticia (SIC - *Buró de crédito*), para que en caso de falla de algún componentes de las consultas que generarse una afectación a la colocación crediticia, se asegure la continuidad operativa al activarse el proceso de contingencia.

b) Políticas de Operación

1. Dentro de las funcionalidades que tiene el Sistema de Origenación de Crédito (*front*) se cuenta con la funcionalidad de habilitar o deshabilitar el servicio de consultas a las SIC para la origenación de crédito:

- **Consultas a las Sociedades de Información Crediticia (SIC- Buró de crédito).**

Activa o desactiva las consultas a las SIC (*Buró de crédito*), permitiendo que la origenación de crédito continúe sin la validación de las consultas crediticias.

2. Bajo condiciones normales de operación el sistema tiene activo este servicio de consultas y los componentes de los cuales se integra (infraestructura, comunicaciones o proveedores).

c) Usuarios Internos

- Subdirección General de Productos Digitales
- Dirección de Tecnologías de la Información.
- Dirección de Crédito.
- Dirección de Operación de Productos Digitales.
- DEPyS.

d) Usuarios Externos

- Personas Trabajadoras Solicitantes de Crédito.
- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

e) Descripción Narrativa

| Entrada: | Falla en la consulta a las Sociedades de Información Crediticia (SIC- <i>Buró de crédito</i>). | |
|---|--|---|
| Salida: | Recuperación de consultas del período de tiempo que hubiera durando la contingencia. | |
| PROCEDIMIENTO: HABILITACIÓN Y DESHABILITACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTAS A LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA (SIC) <i>BURÓ DE CRÉDITO</i>. | | |
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Subdirector/a de Soporte y Operación de Sistemas | <p>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe reportes de las DEPyS que señalan las fallas en el sistema y lo reporta a la DTI. 2. Recibe reporte de las fallas en el Sistema detectadas por la DTI en los monitoreos que realizan. | Correos Electrónicos e Incidentes |
| Persona Titular de la DTI | <ol style="list-style-type: none"> 3. Da aviso a las áreas operativas y a la Alta Dirección dentro de los primeros 20 minutos respecto a la contingencia operativa. 4. Contacta al personal de la SIC (<i>Buró de Crédito</i>), en caso de que no se reestablezca las consultas dentro de ese tiempo. | Correos Electrónicos. |
| Persona Titular de la DTI/SIC - <i>Buró de Crédito</i> | <ol style="list-style-type: none"> 5. Verifica los componentes afectados, la severidad de afectación y, de ser posible, un tiempo de recuperación de la operación. <p><i>¿La contingencia se debe a las consultas a las SIC (Buró de Crédito)?</i></p> <p>No, la DTI deberá continuar con la validación de los demás componentes para darle continuidad a la originación del crédito.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> <p>Si, Da aviso a las áreas operativas y a la Alta Dirección respecto a severidad de la afectación en las Consultas a las SIC.</p> <p><i>Continúa en la actividad No. 6.</i></p> | Correo Electrónico y Mensajes Vía Chat en grupo del Sistema de Originación de Crédito |
| Subdirección General de Productos Digitales /Persona Titular de la Dirección de Operación de Productos Digitales | <ol style="list-style-type: none"> 6. Solicita a la Dirección de Crédito realizar la desactivación de las consultas a las SIC. | Mensajes vía chat en grupo del Sistema de Originación de Crédito |



| | | |
|--|---|---|
| Persona Titular de la Dirección de Crédito / Subdirector/a de Operaciones | <p>7. Recibe aviso de la Alta Dirección para Ingresar al Sistema de Originación de Crédito con una cuenta configurada con el rol de "Administrador de servicios".</p> <p>8. Ingresar al menú "Configuraciones de sistema", a la opción "Habilitación/deshabilitación de servicios" y desahabilita la consulta a las SIC - Buró de Crédito.</p> <p>9. Solicita a través de correo electrónico a la Dirección de Tesorería detener el ejercicio de créditos hasta nuevo aviso, derivado de la contingencia.</p> | Sistema de Originación de crédito |
| Persona Titular de la DTI/ SIC - Buró de Crédito | 10. Da seguimiento necesario a efecto de recuperar la operación normal y comunica a las áreas la finalización de la contingencia. Dar aviso a las áreas operativas y a la Alta Dirección respecto a la recuperación de la solución de la afectación en las Consultas a las SIC. | Correo electrónico o Mensajes vía chat en grupo del Sistema de Originación de Crédito |
| Subdirección General de Productos Digitales /Persona Titular de la Dirección de Operación de Productos Digitales | 11. Solicita a la Dirección de Crédito realizar la activación de las consultas a las SIC. | Mensajes vía chat en grupo del Sistema de Originación de Crédito |
| Persona Titular de la Dirección de Crédito / Subdirector/a de Operaciones | <p>12. Ingresa al Sistema de Originación de Crédito para habilitar la consulta a las SIC Buró de Crédito.</p> <p>13. Da aviso a las áreas operativas del cambio en el sistema de crédito para dar .</p> <p>14. Recaba la información para la consulta especial de crédito por lotes (batch) y la envía a través de correo electrónico a la SIC (Buró de Crédito) para recuperar la información de las consultas no realizadas en línea.</p> | Consulta a las SIC |
| Persona Titular de la DTI/SIC - Buró de Crédito | <p>Consultas a las SIC, Buró de Crédito.</p> <p>15. Realiza la consulta especial de crédito por lotes (batch) de aquellas operaciones que hubieran quedado sin el registro correspondiente.</p> <p>16. Devuelve a través de correo electrónico el archivo con los resultados de la consulta.</p> | Correo electrónico |
| Persona Titular de la Dirección de Crédito / Subdirector/a de Operaciones | <p>17. Busca dentro del archivo remitido por Buró de Credito las alertas de quebranto o fraude que impidan la dispersión de créditos, se ejecutará proceso de una segunda búsqueda para validar resultados:</p> <p><i>¿Existe marca de alerta?</i> No, se notifica a las áreas correspondientes la no existencia de cancelación y continúa en la actividad No. 18. Si, se notifica a las áreas correspondientes la cancelación de los trámites de dispersión.</p> | Correo Electrónico |

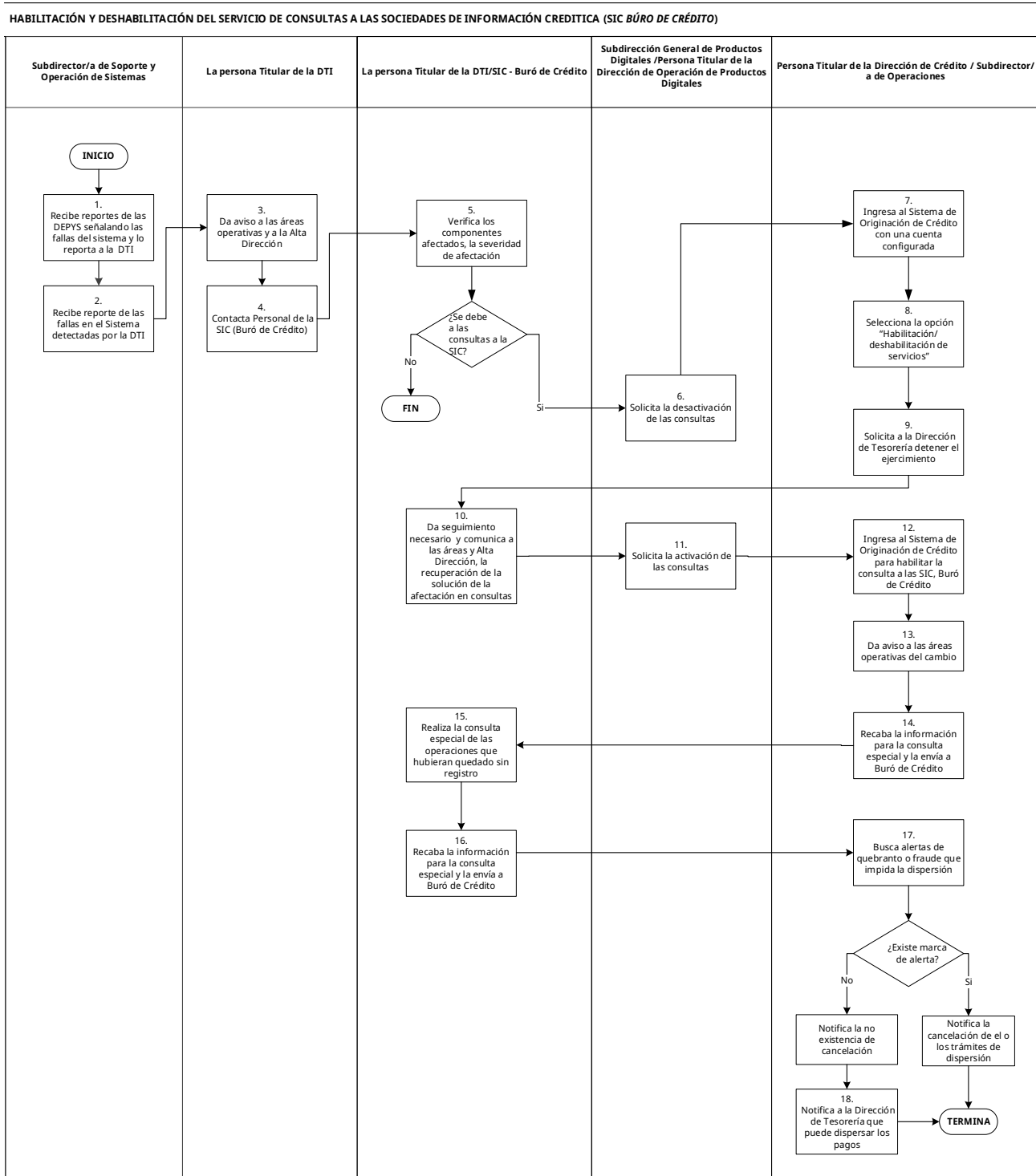


TERMINA PROCEDIMIENTO

18. Notifica a través de correo electrónico a la Dirección de Tesorería que puede dispersar los pagos.

TERMINA PROCEDIMIENTO.

f) Diagrama de Flujo



10. ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS POR PARTE DE INSTANCIAS FISCALIZADORAS Y OTRAS ÁREAS DEL INSTITUTO FONACOT

a) **Objetivo**

Establecer un mecanismo de control para que la información solicitada y remitida sea confiable y precisa, con el fin de evitar errores de captura por parte del personal de la Dirección de Crédito al momento de proporcionar información a las instancias fiscalizadoras solicitantes.

b) **Políticas de Operación**

1. Aplica a solicitudes de instancias fiscalizadoras y otras áreas del Instituto FONACOT.
2. No se aceptarán formatos que requieran transcribir su contenido.

c) **Usuarios Internos**

- Dirección de Crédito.
- DEPyS.
- Subdirección de Normatividad.
- Subdirección de Operaciones.

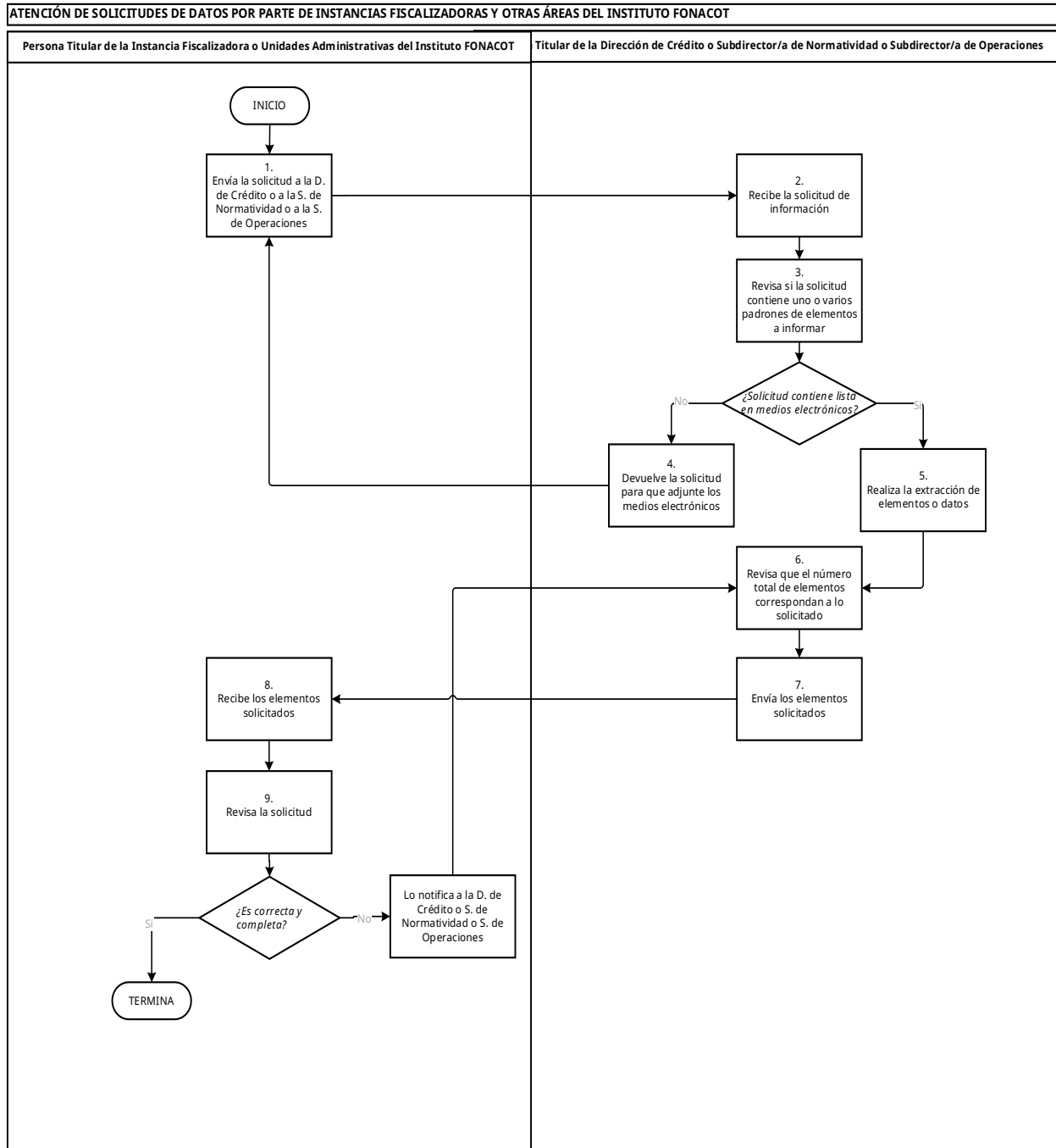
d) **Usuarios Externos**

- Instancias Fiscalizadoras (CNBV, ASF, Auditores/as Externos/as, STPS, SHCP, en su caso).

e) Descripción Narrativa

| Entrada: | Solicitud de información por parte de la instancia fiscalizadora y otras áreas del Instituto FONACOT. | |
|---|--|--|
| Salida: | Entrega de información. | |
| PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE DATOS POR PARTE DE INSTANCIAS FISCALIZADORAS Y OTRAS ÁREAS DEL INSTITUTO FONACOT | | |
| RESPONSABLE | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES | DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS |
| Persona Titular de la Instancia Fiscalizadora o Unidades Administrativas del Instituto FONACOT | <p style="text-align: center;">INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>1. Envía la solicitud a la Dirección de Crédito, a la Subdirección de Normatividad o a la Subdirección de Operaciones, mediante oficio o correo electrónico con el padrón de elementos de los cuales requiere información.</p> | Oficio o Correo Electrónico |
| Persona Titular de la Dirección de Crédito o Subdirector/a de Normatividad o Subdirector/a de Operaciones | <p>2. Recibe la solicitud de información.</p> <p>3. Revisa si la solicitud contiene uno o varios padrones de elementos a informar, así mismo si la solicitud fue recibida con la lista en medios electrónicos (archivos editables, en formato XLS, CSV, TXT, bases de datos).</p> <p><i>¿La solicitud contiene lista en medios electrónicos?</i> No, continúa en la actividad No. 4. Si, continúa en la actividad No. 5.</p> <p>4. Devuelve la solicitud para que adjunte los medios electrónicos de los padrones de elementos solicitados. <i>Regresa a la actividad No. 1.</i></p> <p>5. Realiza la extracción de elementos o datos, conforme a los medios electrónicos.</p> <p>6. Revisa que el número total de elementos correspondan a lo solicitado, una vez integrados los elementos o datos solicitados.</p> <p>7. Envía los elementos solicitados.</p> | Correo Electrónico |
| Persona Titular de la Instancia fiscalizadora o Unidades Administrativas del Instituto FONACOT | <p>8. Recibe los elementos solicitados.</p> <p>9. Revisa la solicitud.</p> <p><i>¿Es correcta y completa?</i> No, lo notifica a la Dirección de Crédito/a la Subdirección de Normatividad o a la Subdirección de Operaciones, regresa a la actividad No.6. Si,</p> <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> | Correo Electrónico |

f) Diagrama de Flujo



VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

a) DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

| | |
|--|---|
| Actividad: | Conjunto de actividades afines y coordinadas que deben realizarse para ejecutar los actos administrativos. |
| Auditoría Superior de la Federación: | Órgano técnico especializado de la Cámara de Diputados, dotado de autonomía técnica y de gestión, se encarga de fiscalizar el uso de los recursos públicos federales en los tres Poderes de la Unión; los órganos constitucionales autónomos; los estados y alcaldías; y en general cualquier entidad, persona física o moral, pública o privada que haya captado, recaudado, administrado, manejado o ejercido recursos públicos federales. |
| Centro de Atención Telefónica: | Servicio de atención vía remota (<i>envío de correos electrónicos, promociones, encuestas, etcétera</i>) a las personas trabajadoras, personas acreditadas, CT's y ciudadanía general que lo requiera. |
| Comisión Nacional Bancaria y de Valores: | Órgano desconcentrado de la SHCP, con facultades en materia de autorización, regulación, supervisión y sanción sobre los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero en México, así como sobre aquellas personas físicas y morales que realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero. La Comisión se rige por la Ley de la CNBV y sus disposiciones se encuentran publicadas en el portal www.cnbv.gob.mx . |
| Consejo Directivo: | Órgano de gobierno del Instituto FONACOT conformado de manera tripartita, encargado de la aprobación de normas, políticas y lineamientos para su implementación inmediata, tendientes a garantizar el objeto del Instituto FONACOT, a través de la toma de decisiones estratégicas para su ejecución y evaluación. |
| Diario Oficial de la Federación: | Es el órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, que tiene la función de publicar en el territorio nacional: leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los poderes de la Federación, a fin de que éstos sean observados y aplicados debidamente en sus respectivos ámbitos de competencia. |
| 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. |
| Direcciones Estatales, de Plaza y Sucursales: | Las oficinas del Instituto FONACOT de atención al público en general situadas al interior de la República Mexicana y área metropolitana. |
| Disposiciones de Carácter General a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento: | Instrumento jurídico emitido por la CNBV, el cual tiene por objeto establecer los lineamientos mínimos que deberán observar los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento en el desarrollo de la Actividad Crediticia para delimitar las distintas funciones y responsabilidades de sus órganos colegiados, Unidades Administrativas, áreas, funcionarios y empleados involucrados en dicha actividad, propiciar la creación de mecanismos de control en la realización de las operaciones de crédito, así como fomentar el uso de sanas prácticas financieras y evitar conflictos de interés. |
| Data Warehouse: | Almacén electrónico donde generalmente una empresa u organización mantiene una gran cantidad de información utilizada para recolectar y analizar datos provenientes de múltiples fuentes. |
| Estatuto Orgánico: | Instrumento jurídico que tiene como objeto regular las disposiciones legales que confieren facultades, funciones, atribuciones y obligaciones que corresponden a las distintas Unidades Administrativas que integran la estructura orgánica y órgano de gobierno del Instituto FONACOT. |

| | |
|--|--|
| Función: | Conjunto de actividades afines y coordinadas de una Unidad Administrativa, necesarias para alcanzar los objetivos de un organismo, de cuyo ejercicio por lo general es responsable un órgano o Unidad Administrativa. |
| 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. |
| Manual de Crédito: | Documento interno del Instituto FONACOT que contiene los objetivos, lineamientos, políticas, procesos, metodologías, procedimientos y demás información necesaria para la originación y administración de los créditos, siendo a su vez congruente, compatible y complementario al establecido para la Administración Integral de Riesgos. |
| 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. |
| Normatividad: | Establecimiento de reglas o leyes, dentro de cualquier grupo u organización. |
| Órgano Interno de Control: | Las unidades administrativas a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno en las dependencias y entidades de la APF y que sean competentes para aplicar las leyes en materia de responsabilidades de los servidores públicos. |
| Políticas de Operación: | Reglas que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar un procedimiento adecuadamente previamente definidos por la Unidad Administrativa correspondiente. |
| Query SQL: | Cualquier instrucción para la extracción de datos. |
| Secretaría de Hacienda y Crédito Público: | Dependencia del Poder Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado) que tiene como misión proponer, dirigir y controlarla política económica del Gobierno Federal en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingreso y deuda pública, con el propósito de consolidar un país con crecimiento económico de calidad. |
| Secretaría de Trabajo y Previsión Social: | Dependencia del Gobierno Federal que vigila el cumplimiento de los derechos laborales de las personas trabajadoras y su familias para garantizar un incremento sostenido en su calidad de vida. Asimismo, propiciar que el diálogo social construya relaciones democráticas entre patrones y personas trabajadoras, para contribuir con la justicia social que reclama la definición de un nuevo país. |
| Sistema Institucional de Crédito: | Sistemas informático de administración del crédito FONACOT. |
| Unidad(es) Administrativa(s): | Área que integra la estructura orgánica del Instituto FONACOT (Coordinaciones Generales, Subdirecciones Generales, Unidad para la Administración Integral de Riesgos, Abogado/a General, Dirección de Comunicación Institucional, Direcciones Comerciales Regionales, Direcciones Estatales o de Plaza, Área de Auditoría Interna, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, contenidas en los Manuales de Organización General y Específicos del Instituto FONACOT). |

b) ACRÓNIMOS

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

| | |
|---------------------------|--|
| ASF: | Auditoría Superior de la Federación. |
| CAT: | Centro de Atención Telefónica. |
| CAIR: | Comité de Administración Integral de Riesgos. |
| CCQ: | Comité Interno de Castigos y Quebrantos. |
| CNBV: | Comisión Nacional Bancaria y de Valores. |
| COMERI: | Comité de Mejora Regulatoria Interna del Instituto FONACOT. |
| Consejo Directivo: | H. Consejo Directivo del Instituto FONACOT. |
| CT's: | Centros de trabajo |
| DCI: | Dirección de Contraloría Interna. |
| DEPyS: | Direcciones Estatales de Plaza y Sucursales del Instituto FONACOT. |
| Disposiciones: | Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento. |
| D.O.F.: | Diario Oficial de la Federación. |
| DTI: | Dirección de Tecnologías de la Información. |
| DWH: | Data Warehouse. |
| Estatuto Orgánico: | Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. |
| Instituto FONACOT: | Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. |
| OIC: | Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT. |
| SIC: | Sistema Institucional de Crédito. |
| SHCP: | Secretaría de Hacienda y Crédito Público. |
| STPS: | Secretaría de Trabajo y Previsión Social. |
| SQL: | Lenguaje de Consulta Estructurado (por sus siglas en inglés <i>Structured Query Language</i>). |

VII. DIRECTORIO

| UNIDAD ADMINISTRATIVA | DOMICILIO | TELÉFONOS |
|--|---|---|
| Subdirección General de Crédito y Recuperación | Plaza de la República, No. 32, 5° piso, Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030. CDMX. | Conmutador 55 52 65 74 00 Ext. 5501 |
| Dirección de Crédito | Plaza de la República, No. 32, 5° piso, Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030. CDMX. | Conmutador 55 52 65 74 00 Ext. 5502 |
| Subdirección de Normatividad | Plaza de la República, No. 32, 5° piso, Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030. CDMX. | Conmutador 55 52 65 74 00 Ext. 5509 |
| Subdirección de Operaciones | Plaza de la República, No. 32, 5° piso, Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030. CDMX. | Conmutador 55 52 65 74 00 Ext. 5505 |

TRANSITORIOS

Primero. - Queda sin efecto el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Crédito, versión MPP23.01, con vigencia del 30 de octubre de 2024.

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

TERMINA MANUAL.