

Ciudad de México, 23 de septiembre de 2018.

Comunicado de prensa 019/2018

## OBTIENE INSTITUTO FONACOT LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015 PARA SU SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Objetivo principal: garantizar la satisfacción de las necesidades crediticias de los trabajadores formales del país y sus centros de trabajo, así como la mejora continua de los procesos del Instituto.**
- **Este sistema le ha permitido al INFONACOT duplicar y cuadruplicar, en la presente administración, el financiamiento otorgado en igual periodo durante los lapsos 2006-2012 y 2000-2006, respectivamente.**
- **Con el Sistema de Gestión de la Calidad se ha logrado en los primeros 8 meses de 2018 un avance del 70.5% en el otorgamiento de créditos previsto para el presente año, al haber otorgado más de \$11,626 MDP de un total programado por \$16,500 MDP.**

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT), obtuvo la certificación ISO 9001:2015 para su Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito principal de satisfacer las necesidades de los trabajadores formales del país en materia de crédito y de sus centros de trabajo, así como la mejora continua de los procesos de la institución, de los cuales el más importante es el de Originación de Crédito –o Crédito Seguro–, informó el Director General del organismo, César Alberto Martínez Baranda.

Con este Sistema, explicó, se elevó la productividad del Instituto, que se refleja, por ejemplo, en el incremento constante del otorgamiento de créditos, que pasó de 8 créditos diarios en promedio por analista en 2013, a 10 en el octavo mes de 2018, lo que ha llevado al organismo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a convertirse en la entidad financiera líder de los trabajadores formales mexicanos, a quienes presta servicios de excelencia en el otorgamiento de créditos.

Este incremento de la productividad, subrayó, le ha permitido al INFONACOT duplicar y cuadruplicar, en la presente administración, el financiamiento otorgado en igual periodo durante los lapsos 2006-2012 y 2000-2006, respectivamente, al otorgar desde diciembre de 2012 y hasta agosto del presente año, 80 mil 368 millones de pesos en créditos a 5.8 millones de trabajadores en beneficio de 22 millones 446 mil 778 personas, considerando a cada trabajador que ejerció su derecho al crédito FONACOT y su familia.

También ha hecho posible, agregó, que durante los primeros ocho meses del presente año se haya logrado un avance del 70.5% en el otorgamiento de créditos previsto para 2018, al haber otorgado más de 11 mil 626 millones de pesos de un total programado por 16 mil 500 millones de pesos, meta autorizada por el Consejo Directivo de la Institución y que podría aumentar de acuerdo a las necesidades de crédito de los trabajadores en lo que resta del

año. El monto ya colocado se destinó a 721 mil 522 créditos en beneficio de 2 millones 741 mil trabajadores y sus familias.

César Martínez Baranda precisó que durante poco más de año y medio se realizaron acciones para adecuar los objetivos y la Política de Calidad del INFONACOT a los nuevos requerimientos de la última versión de la norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015, y de esta forma posibilitar la transición del sistema de gestión institucional. En ese proceso de transición jugaron un papel destacado el liderazgo y compromiso de las autoridades del instituto, de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y del Consejo Directivo del organismo, presidido por el titular de la STPS, Roberto Campa Cifrián.

El Director General del INFONACOT explicó que el organismo internacional de certificación de sistemas de gestión IQS Corporation otorgó al Instituto la certificación de calidad una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015/NMX-CC-9001-IMNC-2015. El estándar internacional de gestión ISO 9001 es reconocido mundialmente porque impacta directamente en la productividad, y su objetivo principal es garantizar la satisfacción de los clientes, en el caso del INFONACOT, los trabajadores formales de México.

Así lo ha entendido, dijo, la dirección y el personal del Instituto, y sus esfuerzos han dado por resultado no sólo el cumplimiento de los requerimientos de la norma, sino la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos por la Institución, que se refleja en el incremento de la productividad y la eficiencia de sus operaciones en general y del Crédito Seguro en particular, explicó César Martínez Baranda.

De acuerdo con los requerimientos de la norma y la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos por la Institución, se instrumentó el Sistema de Crédito Seguro, un proceso de originación de crédito que incorpora la toma de datos biométricos de los trabajadores, lo que impide la suplantación de identidad.

Asimismo, desde finales de agosto se puso en operación la nueva plataforma digital ***micreditofonacot.gob.mx*** para facilitar el trámite de los créditos. Ahora los trabajadores pueden iniciar el proceso de trámite de su crédito a través de cualquier dispositivo móvil como: tablets, smartphones y equipos de cómputo.

Con esta plataforma digital, el Instituto guía a los usuarios de manera rápida y sencilla para realizar su solicitud y trámite de crédito, incluso una simulación del mismo para saber hasta cuánto se le puede prestar, los plazos y montos de pago; la validación de documentos y finalmente obtener una cita para concluir el trámite en cualquiera de las 108 sucursales, representaciones y módulos del Instituto, terminando el trámite más rápido.

Con el Sistema de Gestión de la Calidad se ha logrado simplificar y optimizar procesos que les permite ahorrar tiempo a los trabajadores y a los centros de trabajo y al Instituto atender a un mayor número de usuarios, como ha ocurrido con la reducción del número de documentos que requieren presentar los solicitantes de crédito y la digitalización de los mismos, en beneficio de la seguridad de quienes ejercen su crédito.

El Director General del Instituto FONACOT detalló que antes de 2002, todo el proceso de solicitud, otorgamiento y cobranza del crédito FONACOT se realizaba mediante documentos impresos en papel, que se entregaban físicamente. Actualmente, dijo, los trabajadores ya sólo presentan tres o cuatro documentos (comprobante de recibo de nómina, de domicilio, identificación oficial vigente y estado de cuenta bancario en caso de que soliciten crédito en efectivo).

Anteriormente el trabajador llenaba una solicitud, se le requerían varios documentos para poder otorgarle el crédito; si éste se aprobaba, se le entregaba un documento que funcionaba como si fuera un vale o pagaré, que el trabajador podía hacer efectivo en algún establecimiento comercial que estuviera afiliado al FONACOT para comprar el producto que necesitaba.

El establecimiento vendedor ingresaba ese papel en FONACOT para su cobro. Para que la institución le pagara al establecimiento podían transcurrir hasta 45 días. La principal desventaja para el trabajador era que no podía comprar en cualquier lugar. Ahora, con una simple tarjeta puede adquirir lo que necesita en cualquier establecimiento, porque las tarjetas son como cualquier otra tarjeta de crédito bancaria.

Ahora pueden transcurrir sólo 20 minutos para que se autorice un crédito, que puede ser de cinco tipos: en Efectivo, Mujer FONACOT, de Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales, Viajemos todos por México y Crezcamos Juntos. Cuando se autoriza un Crédito en Efectivo se deposita en una cuenta bancaria del trabajador. En esta modalidad de crédito es necesario, por tanto, que tenga o abra una cuenta.

De 2013 a la fecha el Sistema de Gestión de la Calidad abarca innovaciones como la afiliación de los Centros de Trabajo mediante un sitio en la página de Internet de la Institución; creación de productos crediticios como la Tarjeta Mujer FONACOT y la Tarjeta de Apoyo a Damnificados por Desastres Naturales; la ampliación de los montos y plazos de pago del Crédito en Efectivo y la modernización de los mecanismos de pago.

Anteriormente las empresas acudían a las sucursales del FONACOT para realizar en ventanilla los pagos de los créditos de sus trabajadores o realizaban transferencias bancarias. Actualmente pueden realizar sus pagos al Instituto FONACOT desde cualquier sucursal de otras instituciones bancarias, acudir a una de las 108 oficinas de atención al público que tiene el Instituto en todo el país, con horario de 8 de la mañana a 7 de la tarde de lunes a viernes, y de las 9 a las 16 horas en las sucursales que abren sábados y domingos, o si lo prefieren, también pueden continuar pagando mediante transferencia.

La optimización de la cobranza ha sido otro resultado relevante de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, lo que ha hecho posible que INFONACOT otorgue actualmente sus créditos hasta en un 70% con recursos propios. Más de 94 mil millones de pesos ha cobrado el Instituto entre diciembre de 2012 y el 31 de agosto de 2018, lo que representa 2.6 veces lo recuperado en el mismo lapso antes de diciembre de 2012.

—o0o—