



TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

INSTITUTO
fonacot



Anual
2023

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN
INSTITUCIONAL



INTRODUCCIÓN.....	5
I. ENTORNO MACROECONÓMICO	6
I.1. Actividad Económica	6
I.2. Empleo	6
I.3. Crédito al Consumo	7
I.3.1. Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito	7
II. PRODUCTOS, COLOCACIÓN Y CARTERA CREDITICIA	9
II.1. Oferta de Productos y Canales de Atención	9
II.1.1. Oferta de Productos	9
II.1.2. Canales de Atención	10
II.1.3. Canales Digitales.....	10
II.1.4. Centro de Atención Telefónica	11
II.2. Centros de Trabajo Afiliados	13
II.2.1. Estudios y Diagnósticos.....	13
II.3. Originación de Crédito	14
II.3.1. Sistema de Citas	14
II.3.2. Verificación.....	14
II.3.3. Créditos operados por Mesa de Control.....	15
II.4. Colocación de Recursos	15
II.4.1. Colocación de Recursos por Dirección Regional	17
II.4.2. Colocación de Recursos por Entidad Federativa	18
II.4.3. Colocación de Recursos a Mujeres	19
II.4.4. Colocación de Recursos por Tipo de Producto	19
II.4.5. Colocación por Plazo	20
II.4.6. Costo Anual Total (CAT) y Tasa Promedio Ponderada Mensual	21
II.5. Cartera Administrada	22
II.6. Cartera Vencida.....	22
II.6.1. Cartera Vencida.....	22
II.7. Recuperación de Cartera	23
II.7.1. Emisión de Cédulas de Notificación a Centros de Trabajo.....	23
II.8. Fondo de Protección de Pagos y Seguro de Crédito	24
II.8.1. Aportación del Fondo de Protección de Pagos	25
III. ESTRATEGIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN.....	26
III.1. Estrategia Institucional en Medios de Comunicación	26
III.1.1. Coordinación de Publicaciones y Diseño de Materiales Gráficos.....	27



- III.1.2. Convenios de Difusión 29
- III.1.3. Talleres y Eventos 30
- III.2. Difusión 31
 - III.2.1. Presencia en Medios Digitales 31
- IV. SITUACIÓN FINANCIERA 32
 - IV.1. Análisis del Balance General 32
 - IV.2. Análisis del Estado de Resultados 34
 - IV.3. Indicadores Financieros 36
 - IV.4. Tesorería 38
 - IV.4.1. Análisis de las Inversiones 38
 - IV.5. Estrategia de Financiamiento 39
- V. CONSEJO DIRECTIVO Y COMITÉS 40
 - V.1. Consejo Directivo 40
 - V.2. Comités 40
 - V.2.1. Comités de Apoyo 40
 - V.2.2. Otros Comités 41
- VI. CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS Y LEYES 41
 - VI.1. Transparencia y Acceso a la Información 41
 - VI.2. Atención Ciudadana 42
 - VI.3. Reclamaciones del Portal de Buró de Crédito 43
 - VI.4. Cumplimiento del Programa de Trabajo Institucional 43
 - VI.5. Programa de Trabajo de Control Interno 45
 - VI.6. Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024 45
- VII. ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN 47
 - VII. 1. Estructura Organizacional 47
 - VII.1.1. Relaciones Laborales 47
 - VII.1.2. Capacitación 47
 - VII.1.3. Contratación de Servicios Profesionales por Honorarios 48
 - VII.1.4. Servicio Social 48
 - VII.1.5. Programa de Becas 48
 - VII.1.6. Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro 49
 - VII.1.7. Cultura Organizacional 49
 - VII.2. Jurídico 50
 - VII.2.1. Jurídico Contencioso 50
 - VII.2.2. Jurídico Laboral 51
 - VII.2.3. Consultivo y Normativo 54
 - VII.3. Situación Actual de los Bienes 56



VII.3.1. Bienes Muebles.....	56
VII.3.2. Bienes Inmuebles.....	57
VII.3.2.1. Mantenimiento a Inmuebles.....	58
VII.4. Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	58
VII.4.1. Contratos Plurianuales	59
VII.4.2. Contrataciones Marco	59
VII.5. Ejercicio del Presupuesto.....	59
VII.5.1. Presupuesto de Gasto Programable	59
VII.6. Archivo Institucional.....	62
VII.7. Tecnologías de la Información y Comunicación	63
VII.7.1. Tecnologías de la Información	63
VII.7.2. Infraestructura Tecnológica	63
VII.7.3. Desarrollo de Sistemas.....	64
VII.8. Seguridad de la Información.....	64
VIII. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	66
VIII.1. Riesgos Cuantificables.....	66
VIII.1.1. Riesgos Discrecionales	66
VIII.1.2. Riesgos No discrecionales	69
VIII.2. Riesgos No Cuantificable	70
VIII.3. Mapa de Riesgos Institucional	71
IX. EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL	72
IX.1. Auditoría de Calidad.....	72
IX.1.2. Auditoría de Calidad Externa	72
IX.2. Auditoría de Control y Vigilancia	73
IX.2.1. Dirección de Auditoría Interna del Instituto	73
IX.2.2. Instancias Fiscalizadoras	75
IX.3. Contraloría Interna.....	76
X. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	78
X.1. Evolución del Gasto Programable	78
X.1.1. Gasto Corriente	78
X.1.2 Gasto de Capital	78
X.2. Avance del Gasto Público por Programa Presupuestario	79
X.3. Avance del Gasto por Programa Presupuestario y Cumplimiento de Metas de los Indicadores para Resultados (MIR)	80
XI. CONCLUSIONES	81
XII. ANEXOS	82



INTRODUCCIÓN

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en seguimiento a lo determinado por los artículos 59, fracciones VIII, X y XI de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 28, fracción VIII de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, presenta su Informe de Autoevaluación referente al ejercicio 2023.

La función social del Instituto FONACOT consiste en apoyar a elevar el bienestar de las personas trabajadoras y de sus familias, cuyos objetivos primordiales son, promover el ahorro, otorgar financiamiento y garantizar el acceso de los trabajadores al crédito, derivado de ello, para cumplir con dichos objetivos, el Instituto efectuó una serie de acciones, durante el ejercicio 2023, entre las que resaltan:

1. Estrategia de promoción y colocación de crédito. Se autorizó el beneficio del 0% de comisión por apertura para el producto “Crédito Mujer Efectivo”, con la finalidad de ofrecer mejores condiciones de crédito a las mujeres trabajadoras e impulsar su inclusión financiera, así como, la disminución de la comisión por apertura al 1.85% para el producto “Crédito en Efectivo” a nivel nacional. Igualmente, con el propósito de posicionar al Instituto en la mente de la población trabajadora se realizaron 9 campañas en medios impresos y digitales para difundir de forma masiva los beneficios y características del crédito FONACOT.
2. Optimización de Procesos para la Originación y Administración de Crédito. Implementación de una nueva versión de la aplicación móvil, que además de ofrecer a las personas trabajadoras recurrentes la posibilidad de renovar su crédito para mejorar sus condiciones de pago o ampliar su capacidad de pago para solicitar un nuevo crédito, también permite consultar el detalle de movimientos, consultar y descargar estados de cuenta y generar referencias de pago de créditos activos. Esta activación se realizó mediante la firma de un Convenio de Servicios Electrónicos FONACOT (SEF) que, a la fecha del informe, se encuentra disponible en 14 sucursales: Monterrey, Saltillo, Tijuana, Chihuahua, Guadalajara, Querétaro, León, Mérida, Veracruz, Puebla, Vallejo, Insurgentes, San Antonio Abad y Tlalnepantla.
3. Estrategia de Financiamiento. Sobresale la emisión de Certificados Bursátiles Quirografarios bajo la clave de pizarra FNCOT 23S, por un monto de 6,400 mdp, la mayor cifra sobre una emisión quirografaria para el Instituto y que se calificó como Bono Social por su énfasis en la perspectiva de género. Además, se incrementaron las fuentes de financiamiento por 1,710 mdp, con lo que se fortalece la solidez financiera del Instituto y le permite contar con recursos suficientes para cumplir con su objeto.

Derivado de estas y otras acciones realizadas durante el ejercicio 2023, se logró superar la meta de colocación en dos ocasiones, la primera en octubre por 35,673.0 mdp (Meta originalmente autorizada por 32,733.8 mdp) y la segunda en noviembre por 40,107.1 mdp (Meta modificada por 37,701.0 mdp); generando una colocación de recursos al cierre del ejercicio por 42,998.7 mdp, lo que representó un cumplimiento del 99.7% respecto a la meta de colocación autorizada a finales del 2023 (43,107.4 mdp) y un incremento del 34.9% respecto al monto colocado durante el ejercicio 2022 (31,870.5 mdp).

Adicionalmente, es necesario enfatizar que los activos totales del Instituto FONACOT al cierre de diciembre de 2023, se ubicaron en 51,645.8 mdp, lo que significó un incremento del 28.1% respecto al ejercicio 2022, esto en gran medida al incremento en el saldo de cartera neta del 27.8% por incremento en la colocación e intereses devengados.



I. ENTORNO MACROECONÓMICO

I.1. Actividad Económica

Conforme a los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Producto Interno Bruto (PIB) en 2023 y con series desestacionalizadas creció 3.2% con relación a 2022.

Entre los factores externos que incidieron en la evolución positiva de la economía mexicana, se encuentra el dinamismo de las economías de Estados Unidos y China, quienes son sus principales socios comerciales. Destacando la reubicación de cadenas de valor desde Asia hacia Norteamérica (*nearshoring*), así como un crecimiento económico por encima del anticipado por parte de Estados Unidos. En cuanto a los factores internos, destaca el incremento del consumo derivado del aumento en el ingreso personal disponible en el año, explicado en su mayoría por el aumento en los salarios reales y dentro de este, el salario mínimo.

Es notable destacar que al cierre del ejercicio 2023, las actividades secundarias experimentaron un incremento de 2.9%, mientras que las actividades terciarias presentaron un aumento del 2.5%.

Producto Interno Bruto Por Grandes Actividades Económicas¹

(variación porcentual anual)

Denominación	2022				2023				2023 vs 2022
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
Producto interno bruto, a precios de mercado	3.0	3.3	5.0	4.5	3.5	3.5	3.5	2.5	3.2
Actividades primarias	1.3	-0.6	0.6	4.6	0.6	2.6	5.3	0.0	2.1
Actividades secundarias	5.0	5.4	5.7	5.0	2.9	4.0	4.3	2.9	3.5
Actividades terciarias	1.6	2.0	4.6	4.2	3.7	3.1	2.9	2.5	3.1

Fuente: Dirección de Planeación Financiera con información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía

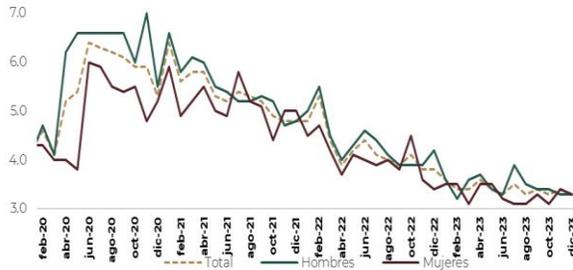
I.2. Empleo

Conforme a lo reportado por la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del INEGI, al cierre de 2023, la Población Económicamente Activa (PEA) se ubicó en 60.7 millones de personas, lo cual representa un incremento de 1.1 millones de personas respecto a diciembre de 2022 (59.6 millones de personas). En tanto que la tasa de desocupación fue de 2.6% respecto de la PEA, es decir, 1.6 millones de personas, siendo esta cifra menor en 3.6 a la del mismo periodo del año anterior, con una tasa del 3.3% tanto para mujeres como para hombres.

¹ INEGI. Series desestacionalizadas, por grupo de actividades económicas

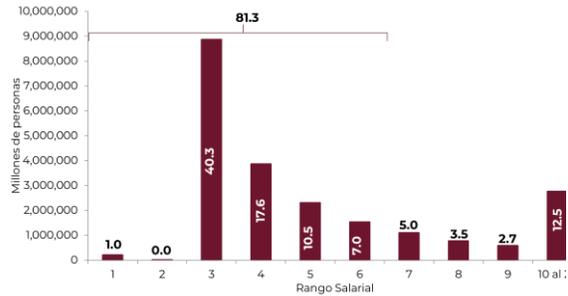


Tasa de Desocupación Total Urbana² por Género
(Porcentaje)



Fuente: Dirección de Planeación Financiera con información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
Nota: Series desestacionalizadas

Trabajadores Registrados en el IMSS por Rango Salarial
(2023)



Fuente: Dirección de Planeación y Evaluación con información obtenida de la página del IMSS.

Al cierre de 2023, el Instituto Mexicano del Seguro Social registró 22,024,386 puestos de trabajo, de los cuales 86.3% son permanentes y 13.7% son eventuales, así mismo el 81.7% se encuentra en un rango entre 1 y 7 salarios mínimos. En el año, se crearon en total 651,490 puestos, de los cuales, 75.9% son permanentes.

I.3. Crédito al Consumo

I.3.1. Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito

A partir de la información obtenida mediante el Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF, se observa que el Crédito Mujer Efectivo tiene la tasa de interés, el CAT y el pago total más bajos en relación con otras instituciones que ofrecen un crédito de nómina al mismo plazo, seguido del Crédito Efectivo.

En este contexto, se presenta a continuación un comparativo que permite evaluar las ventajas y desventajas de los principales competidores del Instituto FONACOT, tomando en consideración aspectos como las tasas de interés, requisitos de contratación, plazo, seguros, esquemas de protección de pago, entre otros.

² Información agregada de 32 ciudades



Comparativo de tasas de interés

(para un crédito de 25,502 pesos a un plazo de 24 meses³)

Institución	Tasa de Interes Máxima	CAT	Forma de Pago	Seguro del Crédito	Comisión por apertura	Antigüedad Requerida (meses)	Ingresos mínimos requeridos	Pago total
Fonacot Crédito Mujer Efectivo	15.8%	24.1%	Desc. nám	D, V e Inv	0%	6 meses	6,223.2	33,873.6
Fonacot Crédito Efectivo	16.7%	27.4%	Desc. nám	D, V e Inv	1.9%	6 meses	6,223.2	35,052.6
Inbursa	32.0%	37.2%	E, C, Cta y T	V y D	N/A	12 meses	2,000.0	36,504.2
BBVA	37.5%	47.2%	E y Cta	V y D	N/A	3 meses	2,000.0	39,054.9
HSBC	40.0%	51.1%	E, C y Cta	V e InvT y P	N/A	12 meses	3,000.0	39,881.3
Banorte	45.0%	60.9%	E y Cta	V y D	350.0	3 meses	2,000.0	42,416.3
Scotiabank	48.2%	65.2%	Cta y T	V y D	N/A	1 mes	3,000.0	43,772.6
Abacom	48.0%	71.9%	N/D	N/A	3.0%	12 meses	N/D	46,088.2
Más Nómina	60.0%	85.9%	N/D	N/A	3.0%	N/D	N/D	49,305.9
Global lending	37.0%	90.9%	N/D	N/A	N/A	N/D	N/D	49,198.5
Inventa Créditos	42.0%	93.3%	E, C, Cta y T	V y D	8452	N/D	N/R	50,627.3
Multiplica México	72.0%	94.0%	N/D	N/A	406.0	12 meses	N/D	56,327.9
Credenz	45.0%	99.6%	E, C, Cta y T	N/A	N/A	2 meses	3,000.0	52,126.1
Santander	65.0%	112.3%	E, C, Cta y T	V y D	N/A	3 meses	3,000.0	53,660.7
KRTC Su Financiera	92.0%	152.2%	N/D	N/A	411.6	N/D	N/D	63,156.3

Fuente: Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF y páginas de Internet oficiales de las distintas instituciones, datos obtenidos al 31 de diciembre de 2023.

Nota: N/A: No aplica, N/D: No disponible, N/R: No requieren, Desc. Nóm: Descuento nómina, E, C, Cta y T: Efectivo, cheque, cuenta y transferencia, E y Cta: Efectivo y cuenta, Cta y T: Cuenta y transferencia, E, C y Cta: Efectivo, cheque y cuenta, D, V e Inv: Desempleo, vida e invalidez, V y D: Vida y desempleo, V e InvT y P: Vida e invalidez total y permanente.

³Nota: Elaboración con información sobre créditos de nómina obtenida de la página de internet de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). El comparativo se realizó en el Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF, por un monto de 25,502 pesos a un plazo de 24 meses y un ingreso de 10,000 pesos. Únicamente se incluyen instituciones con el plazo consultado. El monto y plazo del cálculo se definen con base en el ticket y plazo promedio de la colocación acumulada del Instituto FONACOT 2023. El comparativo considera la tasa de interés máxima de cada institución.



II. PRODUCTOS, COLOCACIÓN Y CARTERA CREDITICIA

II.1. Oferta de Productos y Canales de Atención

II.1.1. Oferta de Productos

El Instituto FONACOT ofrece a la población trabajadora soluciones de crédito diseñadas para brindar liquidez inmediata, fortaleciendo el poder adquisitivo de los trabajadores al facilitar la adquisición de bienes de consumo, servicios y proporcionando respaldo ante imprevistos. Durante el ejercicio 2023, el Instituto puso a disposición los siguientes productos:

- Crédito Efectivo,
- Crédito Mujer Efectivo y
- Crédito Damnificados.

El Crédito Efectivo se ofrece a las personas trabajadoras formales con las siguientes características y beneficios;

- Plazos de 6, 12, 18, 24 y 30 meses.
- Comisión por apertura del 1.85%.
- Medio de disposición: depósito a cuenta propia del trabajador o trabajadora.
- Pago del crédito vía nómina.
- Protección por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanentes.

A partir de marzo, con el propósito de contribuir a la reducción del CAT en beneficio de las personas trabajadoras, el Instituto aprobó la disminución de la comisión por apertura de este producto del 2.00% a 1.85%. Esta acción permitió alcanzar un CAT promedio ponderado, al cierre de diciembre de 2023, de 26.9%.

El Crédito Mujer Efectivo está orientado exclusivamente a las mujeres trabajadoras formales, el cual brinda beneficios para su bienestar y el de sus familias, las características del crédito son las siguientes:

- Tasas de interés preferenciales.
- Plazos de 6, 12, 18, 24 y 30 meses.
- Sin comisión por apertura.
- Medio de disposición: depósito a cuenta propia de la trabajadora.
- Pago del crédito vía nómina.
- Protección por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanentes.

En marzo de 2023, el Instituto lanzó una campaña para extender el beneficio de 0% de comisión por apertura de los estados de la región Sur y Guerrero a todas las trabajadoras del país, buscando mejorar sus condiciones de vida, reducir la brecha de género y promover la inclusión financiera de las mujeres trabajadoras del país.

El Crédito a Damnificados está enfocado en apoyar a las personas trabajadoras en zonas afectadas ya sea por declaratorias de emergencia y/o desastres naturales, para que los afectados tengan acceso de manera más rápida a este crédito. Este producto es otorgado



en efectivo y su línea de crédito aplica para la recuperación del patrimonio, preferentemente bienes de consumo duradero y otros servicios.

- Tasas de interés preferenciales en los plazos 12, 18 y 24 meses.
- Sin comisión por apertura.
- Plazo de gracia de 120 días, para el primer descuento.
- Medios de disposición: depósito en cuenta propia del trabajador.
- Pago del crédito vía nómina.
- Protección por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente.

Durante el 2023, sobre las declaratorias de emergencia y/o desastres naturales emitidas en el Diario Oficial de la Federación, se activó en los Estados de, Chiapas, Veracruz, Baja California, Baja California Sur y Guerrero.

II.1.2. Canales de Atención

Al cierre de diciembre de 2023, el Instituto contó con un total de 110 puntos de atención distribuidos de la siguiente manera:

- 25 Direcciones Estatales y de Plaza (Distribuidas en las 4 Regiones: Norte, Occidente, Centro y Sur).
- 66 Representaciones a cargo de las Direcciones Estatales.
- 19 Módulos de Atención.

Adicional a los puntos de atención fijos, las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones, han instalado módulos itinerantes de promoción y colocación de crédito en Cámaras Empresariales, Organismos Sindicales, Asociaciones y Centros de Trabajo. Esta iniciativa tiene objeto de difundir los beneficios que el Instituto ofrece a las personas trabajadoras formales del país a través de sus productos, así como acercar el crédito a todas aquellas zonas geográficas en las que no se tiene presencia.

II.1.3. Canales Digitales

La página de Internet del Instituto FONACOT ofrece al público información sobre requisitos y documentos para tramitar crédito, afiliación de centros de trabajo y planes de salida, además, se tiene disponible una sección de servicios en línea que ofrece lo siguiente:

Trabajadoras y Trabajadores

- Acceso al sistema de citas para programar, reprogramar o cancelar una cita para el trámite del crédito, reembolsos, aclaración del crédito y planes de salida.
- Acceso al portal de Pre registro de trabajadores.
- Consulta de empresas afiliadas a FONACOT.
- Saldo del crédito FONACOT.
- Estado de cuenta del crédito FONACOT.
- Detalle de movimientos del crédito FONACOT.
- Generación de referencias bancaria para el pago del crédito FONACOT.



Empresa o Centro de Trabajo

- Consulta de empresas afiliadas a FONACOT.
- Acceso a pago en línea Multibancos.
- Estado de cuenta del centro de trabajo o empresa.
- Acceso al Micrositio de afiliación.
- Acceso al sistema de citas para programar, reprogramar o cancelar una cita a la sucursal del Instituto FONACOT para el trámite de afiliación de empresa o aclaración de pagos de la empresa.

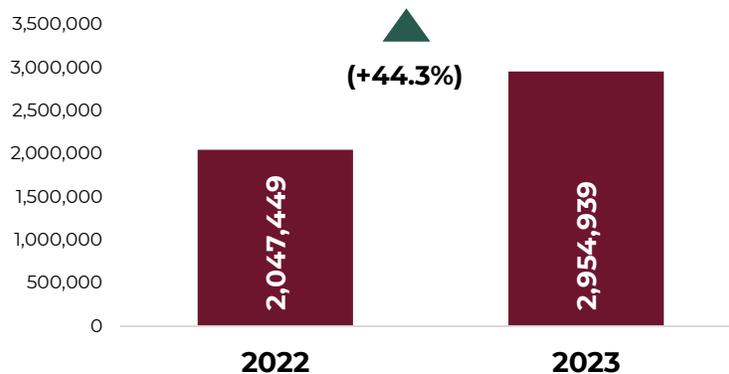
Adicionalmente, durante el 2023 el Instituto puso en operación una nueva versión de la aplicación móvil que además de ofrecer a las personas trabajadoras recurrentes la posibilidad de renovar su crédito para mejorar sus condiciones de pago o ampliar su capacidad de pago para solicitar un nuevo crédito, también permite consultar el detalle de movimientos, consultar y descargar estados de cuenta y generar referencias de pago de créditos activos. Con la incorporación de estas funcionalidades, el Instituto ofrece un único canal digital de uso en dispositivos móviles que se encuentra en mejora continua para brindar más y mejores servicios a las personas trabajadoras.

La activación de la aplicación se realiza mediante la firma de un Convenio de Servicios Electrónicos FONACOT (SEF) que al 31 de diciembre de 2023 se encuentra disponible en 14 sucursales: Monterrey, Saltillo, Tijuana, Chihuahua, Guadalajara, Querétaro, León, Mérida, Veracruz, Puebla, Vallejo, Insurgentes, San Antonio Abad y Tlalnepantla.

II.1.4. Centro de Atención Telefónica

Durante el 2023, el Instituto recibió a través del centro de atención telefónica 1,137,910 llamadas de entrada y 1,817,029 interacciones en aplicación de mensajería instantánea; alcanzando un total de 2,954,939 atenciones a usuarios, lo que representa un incremento del 44.3% con respecto a las interacciones en el ejercicio 2022 (2,047,449 interacciones).

**Servicios de Entrada en el Centro de Atención Telefónica
Llamada y Aplicación de mensajería instantánea**



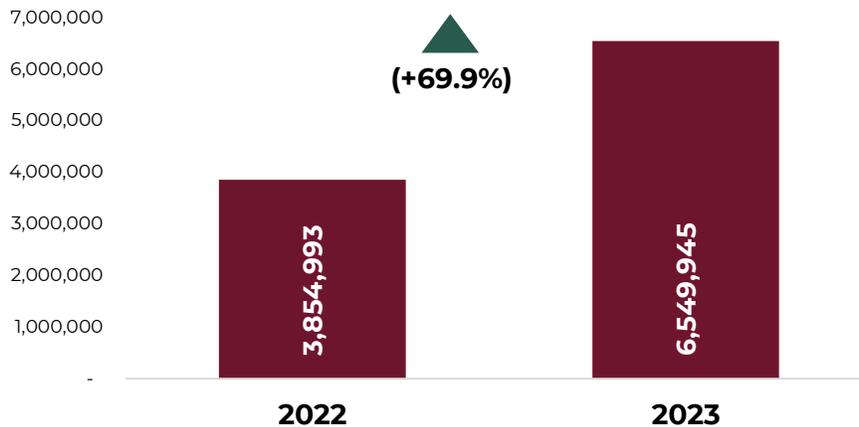
Fuente: Subdirección de Administración de Canales Digitales



La principal razón del incremento en 2023 en comparación al 2022, se debe a la presencia de un mayor número de personas trabajadoras que llamaron al centro de atención telefónica y utilizaron el servicio de mensajería instantánea para obtener información de requisitos y documentos para tener acceso a los créditos que ofrece el Instituto.

Referente a los servicios de salida, en el ejercicio 2023, se realizaron un total de 6,549,945 interacciones, representando así un aumento del 69.9% (2,694,952 interacciones) respecto al 2022 por 3,854,993 interacciones.

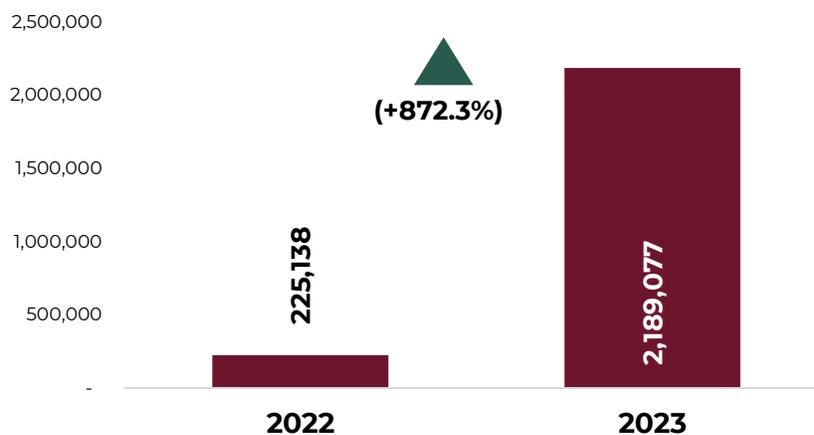
**Servicios de salida en el Centro de Atención Telefónica
Llamada y Mensajes de texto a celular**



Fuente: Subdirección de Administración de Canales Digitales

Al respecto, del total de servicios de salida realizados en 2023; 2,907,583 corresponden a llamadas telefónicas y 3,642,362 a envíos de mensajes de texto a celular, de las cuales, 2,189,077 son atribuibles a las campañas de promoción a nivel nacional, éstas presentaron un incremento del 872.3% con respecto a los mensajes remitos en el ejercicio 2022 (225,138 mensajes de texto).

Mensajes de texto a celular enviados

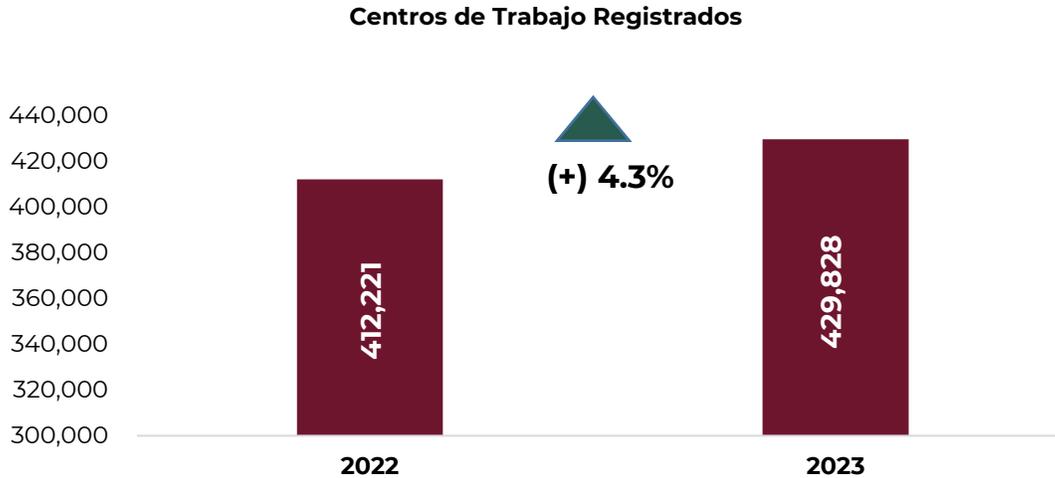


Fuente: Subdirección de Administración de Canales Digitales



II.2. Centros de Trabajo Afiliados

Al cierre del ejercicio 2023, el número de centros de trabajos registrados fue de 429,828 de los cuales en 85,201 (19.8%) contaba con al menos una persona trabajadora que cuenta con crédito FONACOT.



Fuente: Dirección de Planeación y Evaluación

II.2.1. Estudios y Diagnósticos

Durante 2023, el Instituto FONACOT elaboró reportes mensuales que contienen datos estadísticos sobre las personas acreditadas a lo largo del año, con el objeto de conocer su perfil sociodemográfico y su relación con el crédito solicitado. Esta información muestra las características principales de la población beneficiaria y la evolución de su perfil en función de las modificaciones a la estrategia del Instituto para ampliar su población objetivo (ej. criterios de elegibilidad) y como resultado del desarrollo de nuevos productos e implementación de acciones comerciales que se llevan a cabo a lo largo del año (ej. campañas publicitarias). Entre las variables analizadas se incluye: sexo, edad, sueldo, nivel educativo, monto de préstamo, tipo de cliente (nuevo o recurrente), producto, antigüedad en su centro de trabajo, entre otras.

Al cierre de diciembre 2023, destaca los siguientes resultados:

- La participación de las mujeres trabajadoras acreditadas es de 41.5%, reflejando un incremento de un punto porcentual respecto al cierre de 2022 (40.5%).
- El sueldo promedio de las personas trabajadoras es de 13,656.4 pesos, siendo el sueldo de los hombres mayor que el de las mujeres para todos los rangos de edad (14,864.5 vs 11,956.8 pesos en promedio). Esta brecha se amplió en alrededor de 109 pesos respecto al mismo periodo del año anterior.
- La mayoría de las personas acreditadas tienen ingresos de entre 1 y 2 salarios mínimos (58.7%), lo que representó 6.6% más que las personas acreditadas en el mismo periodo del año anterior.
- El 69.4% de las mujeres tienen ingresos de entre 1 y 2 salarios mínimos, dentro de este rango hay menos hombres acreditados, con una diferencia de 18.2%.
- Más del 60% de las mujeres trabajadoras que contrataron un crédito están solteras (63.1%), esto comparado con el 43.9% de los hombres y más del 77% tienen, al menos, un dependiente económico.



- La proporción de monto de crédito otorgado en los rangos más altos aumentó, de 25 a 40 mil pesos y de más de 40 mil pesos, en 1.4% y 3.6% respectivamente, comparado con el mismo periodo de 2022.
- Se atendió a 141,157 personas trabajadoras eventuales, contemplando que en 2022 las personas trabajadoras eventuales no tenían acceso al Crédito FONACOT.

II.3. Originación de Crédito

II.3.1. Sistema de Citas

Como resultado del incremento en la demanda en el otorgamiento del crédito, que se presentó durante el ejercicio 2023, el Instituto implementó un nuevo portal de citas, en el cual los trabajadores y los centros de trabajo pueden agendar citas para realizar algún trámite en sucursal.

Dicho portal permite una adecuada administración de las sucursales de acuerdo con el recurso humano y tecnológico disponible en cada sede, por lo que cabe mencionar que dicho sistema es administrado y parametrizado de forma centralizada.

Al respecto, la cita se puede obtener mediante la página del Instituto FONACOT⁴, en la cual las personas trabajadoras están en posibilidad de agendar una cita de acuerdo con los siguientes trámites:

- Solicitud de Crédito
- Reembolsos
- Afiliación o actualización de Centros de Trabajo
- Aclaraciones de Crédito
- Reestructuración de Adeudo
- Aclaración de Pagos de Cédulas
- Servicios Electrónicos FONACOT (SEF)
- Alta y Activación de la App FONACOT

Durante 2023 se registraron un total de 2,285,295 citas, de manera general dicha cifra mostró un incremento del 11.6% en comparación con las 2,048,154 generadas en 2022.

II.3.2. Verificación

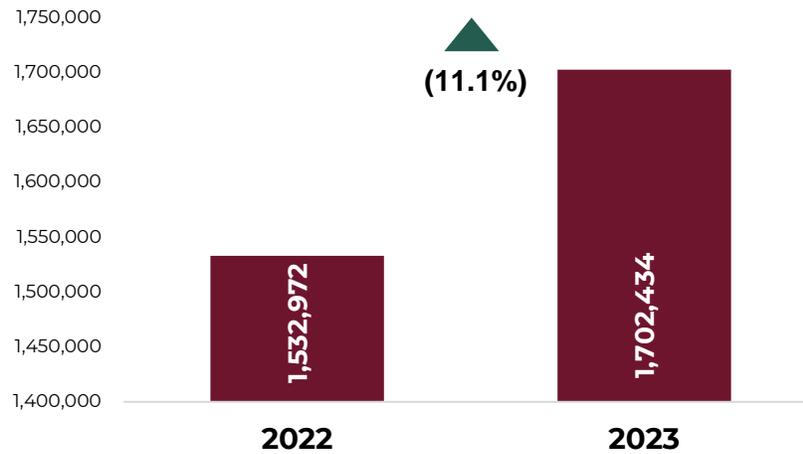
II.3.2.1. Teléfono de la Persona Trabajadora

Como parte del proceso para el otorgamiento del crédito, el Instituto realizó la validación, en tiempo real del teléfono proporcionada por la persona trabajadora. Durante 2023, se realizaron 1,702,434 llamadas a las personas trabajadoras, mientras que en 2022 se realizaron 1,532,972 llamadas, lo que representa un incremento del 11.1% con respecto al 2022.

⁴ www.fonacot.gob.mx



Confirmación de teléfono de la persona trabajadora
(Número de llamadas)



Fuente: Subdirección de Administración de Canales Digitales

II.3.3. Créditos operados por Mesa de Control

Durante el ejercicio 2023, se revisaron 537,856 solicitudes de créditos por un importe de 14,294.3 mdp, liberándose el 88.2% de las operaciones, lo que representó una disminución del 3.7% en monto de asuntos liberados respecto a las registradas en 2022. Esta disminución fue resultado de la liberación de mejoras en el Sistema de Origenación, que permitió realizar validaciones automáticas.

Por otro lado, se contabilizaron 61,142 solicitudes que no fueron liberadas la primera vez, las cuales requirieron una revisión adicional por parte de la Mesa de Control, de estas, una vez que se reprocesaron, el 87.7% fueron aprobadas tras subsanar las observaciones detectadas.

Solicitudes Recibidas por Mesa de Control

Concepto	2022		2023		Variación %	
	Solicitudes (número)	Importe (mdp)	Solicitudes (número)	Importe (mdp)	Solicitudes	Importe
Liberadas	532,412	13,090.3	476,714	12,601.0	-10.5	-3.7
Rechazadas	56,166	1,373.2	61,142	1,693.4	8.9	23.3
Recibidas	588,578	14,463.4	537,856	14,294.3	-8.6	-1.2

Fuente: Dirección de Análisis y Administración del Crédito

II.4. Colocación de Recursos

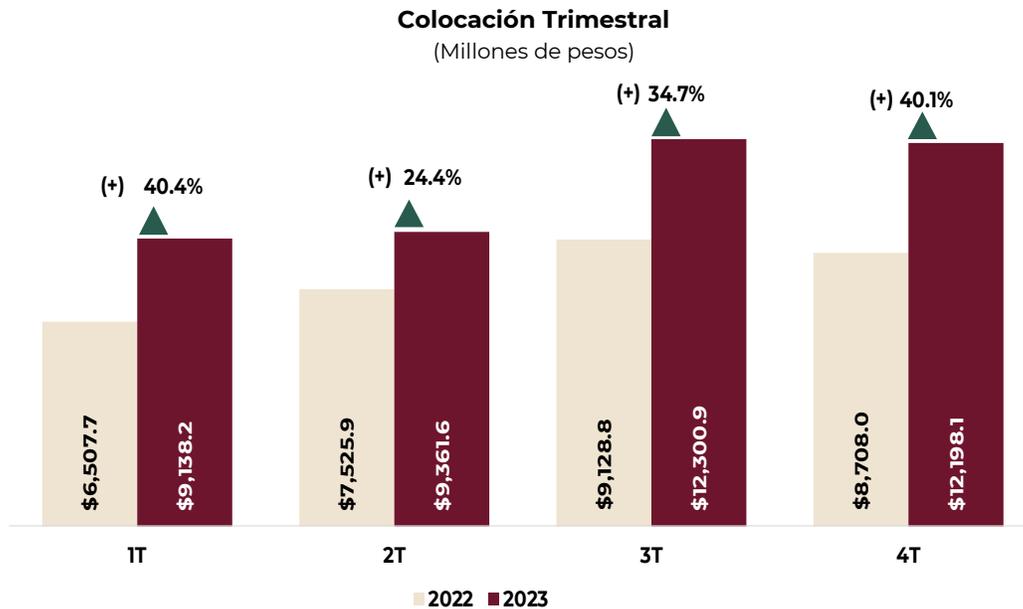
Como resultado de las acciones y estrategias implementadas por el Instituto, al cierre del ejercicio 2023, se colocaron 42,998.7 mdp, lo cual permitió:

- Incrementar en 25.7% el número de personas trabajadoras acreditadas, respecto al año anterior, es decir, más de 1.6 millones de personas trabajadoras obtuvieron crédito FONACOT durante el año 2023.



- En total, se benefició a más de 6.0 millones de personas⁵ incluyendo a las personas trabajadoras y sus familias, lo que significa un incremento de 1.2 millones de personas más que durante 2022.
- Se logró obtener un cumplimiento del 99.7% de la meta de colocación programada para el año 2023. Inicialmente, se estableció una meta de 28,054 mdp, que posteriormente se revisó al alza a 31,870 mdp y, en una última modificación, se fijó en 43,107.4 mdp.

De enero a diciembre de 2023, se colocaron 11,128.3 mdp más que en el mismo periodo del año anterior, lo que representa un crecimiento del 34.9% (2023 con 42,998.7 mdp vs 2022 con 31,870.5 mdp). El principal incremento se dio durante el primer trimestre del año, logrando un aumento en la colocación del 40.4%, respecto al mismo periodo del año anterior, seguido del cuarto trimestre con 40.1%.



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

Durante 2023, el Instituto FONACOT experimentó un notable crecimiento en su desempeño, superando el umbral de 4,000 mdp en colocación mensual en cuatro ocasiones consecutivas. Este logro alcanzó su punto máximo en octubre, con una cifra récord de 4,872.3 mdp, la más alta en la historia del Instituto.

Lo anterior fue el resultado de una serie de acciones estratégicas implementadas a lo largo del año. Entre las más destacadas se encuentran la optimización de los productos crediticios, que incluyó la eliminación y reducción de la comisión por apertura en los productos "Crédito Mujer Efectivo" y "Crédito Efectivo", respectivamente. Asimismo, la

⁵ Personas beneficiadas: número de trabajadores que ejercen crédito por el indicador de INEGI que indica el promedio de ocupantes por vivienda particular habitada (3.6), según Censo de Población 2020 del INEGI.



adopción de avances tecnológicos, con la sustitución de equipos por tecnología de vanguardia, como escáneres y cámaras, y la instalación de 191 tabletas electrónicas. Estos dispositivos no sólo facilitaron la operación sin papel en las sucursales, sino que también se emplearon para la originación de créditos en módulos itinerantes. Además, las acciones de promoción y difusión contribuyeron significativamente al aumento de la colocación de créditos en comparación con el año 2022.

II.4.1. Colocación de Recursos por Dirección Regional

Durante 2023, las 4 Direcciones Regionales (DR) registraron un incremento en la colocación de créditos en comparación con el año anterior. La DR Centro destacó, registrando un aumento del 37.1%, equivalente a 2,558.0 mdp, seguida de la DR Sur con un crecimiento del 36.8%, equivalente a 1,649.1 mdp.

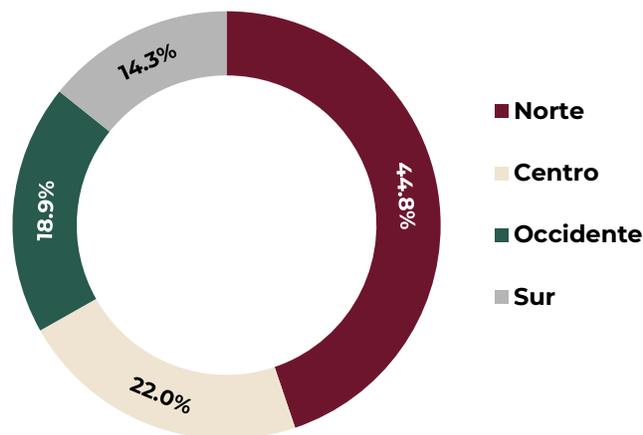
Colocación Crediticia por Dirección Regional

Dirección Regional	2022		2023		Variación %	
	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe	Créditos
Norte	14,508.0	564,072	19,266.4	678,876	32.8	20.4
Centro	6,901.1	301,144	9,459.1	395,664	37.1	31.4
Occidente	5,979.6	271,283	8,142.3	350,189	36.2	29.1
Sur	4,481.9	206,120	6,130.9	261,380	36.8	26.8
Total	31,870.5	1,342,619	42,998.7	1,686,109	34.9	25.6

Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

Es importante mencionar que la DR Norte sigue manteniendo el liderazgo en la colocación, con una participación del 44.8%, seguida de la DR Sur con el 22.0% de participación.

Participación en la Colocación por Dirección Regional



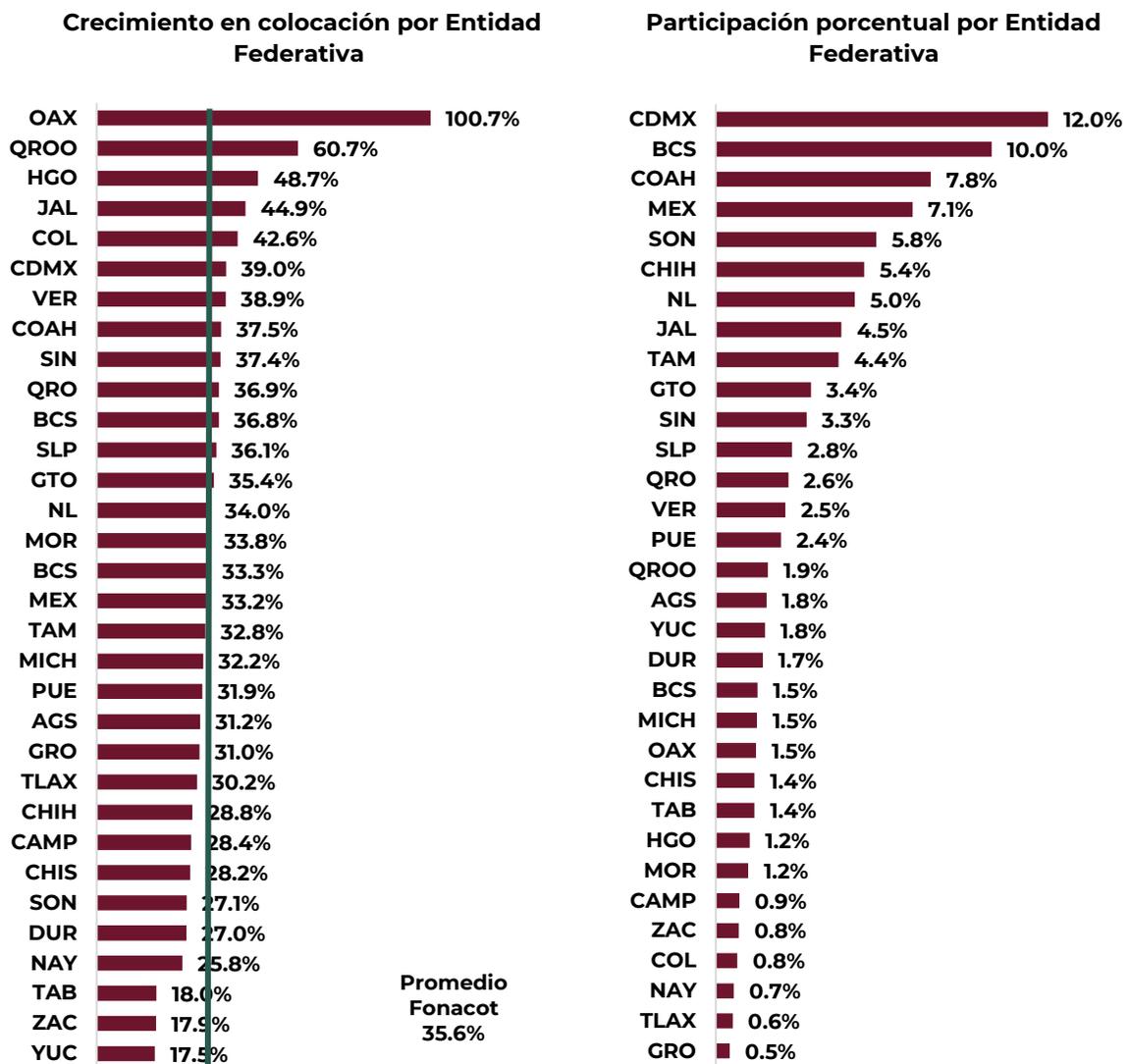
Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación



II.4.2. Colocación de Recursos por Entidad Federativa

Al cierre del año 2023, todas las entidades federativas registraron un incremento en la colocación de recursos. En promedio, el Instituto registró un crecimiento de colocación del 35.6%, de las cuales las cinco entidades con el mayor crecimiento fueron: Oaxaca liderando con 100.7%, Quintana Roo con 60.7%, Hidalgo con 48.7%, Jalisco con 44.9% y Colima cuyo crecimiento se registró en 42.6%.

Es relevante subrayar que este incremento se extendió más allá de las entidades tradicionalmente asociadas a la Región Norte, lo que indica una expansión y fortalecimiento sobre el impacto que tiene el Instituto FONACOT a nivel nacional, abarcando una diversidad geográfica más amplia en la distribución de recursos financieros, como se observa al destacar dos entidades del Sur-Sureste del país.



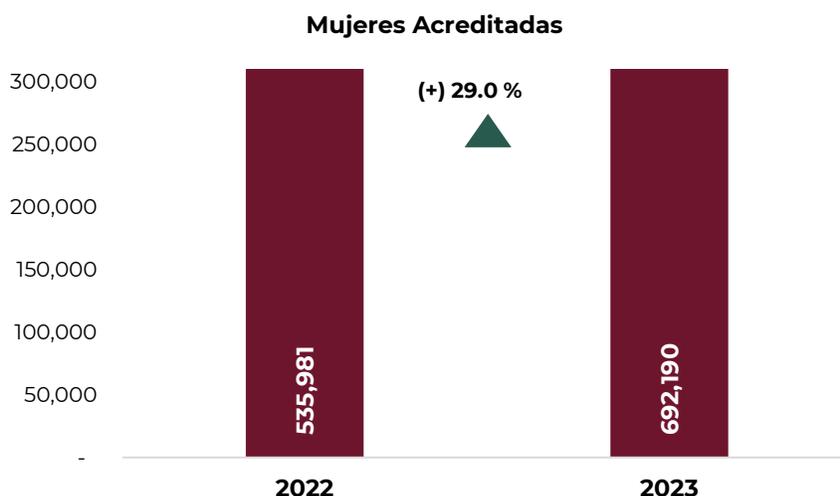
Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación



Por otro lado, el 42.7% del monto colocado se concentró en cinco entidades: Ciudad de México (12.0%), Baja California Sur (10.0%), Coahuila (7.8%), Estado de México (7.1%) y Sonora (5.8%).

II.4.3. Colocación de Recursos a Mujeres

En cuanto al número de mujeres con crédito FONACOT, en 2023 se alcanzó un total de 692,190 trabajadoras, constituyendo el 41.0% del total de beneficiarios de créditos. Este dato no solo refleja una participación significativa de las mujeres en el acceso a créditos, sino que también marca un incremento del 29.0% en comparación con el ejercicio 2022 (535,981 trabajadoras beneficiadas). Lo anterior es el resultado de las mejoras en los productos de crédito dirigidos a esta población, como la implementación del producto “Crédito Mujer Efectivo Sur y Estado de Guerrero”⁶ en 2022 y parte del ejercicio 2023, y su ampliación al resto del país.



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.4.4. Colocación de Recursos por Tipo de Producto

La distribución de la colocación de créditos por producto se efectuó de la siguiente manera: el Crédito Efectivo lideró con el 62.3% equivalente a 26,785.1 mdp, seguido del Crédito Mujer Efectivo que representó el 36.8% con 15,826.9 mdp. Estos productos fueron principalmente ofrecidos por el Instituto.

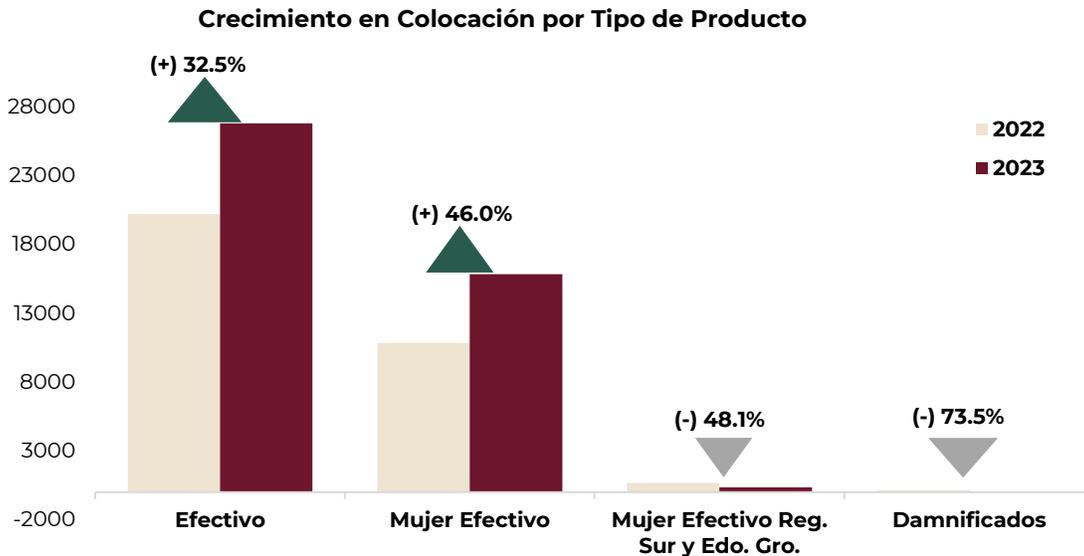
Colocación por Tipo de Producto

Producto	2022		2023	
	Importe (mdp)	Part. (%)	Importe (mdp)	Part. (%)
Crédito Efectivo	20,215.1	63.4	26,785.1	62.3
Crédito Mujer Efectivo	10,838.3	34.0	15,826.9	36.8
Crédito Damnificados	148.1	0.5	39.2	0.1
Mujer Efectivo Reg. Sur y Edo. De Gro.	669.0	2.1	347.5	0.8
Total	31,870.5	100.0	42,998.7	100.0

Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

⁶ El producto Mujer Efectivo Región Sur y Estado de Guerrero dejó de estar vigente a partir del 08 de marzo de 2023

Cabe subrayar que el Crédito Mujer Efectivo experimentó el principal crecimiento, registrando 15,826.9 mdp, lo que significó un incremento del 46.0% con respecto al ejercicio 2022 (10,838.3 mdp).

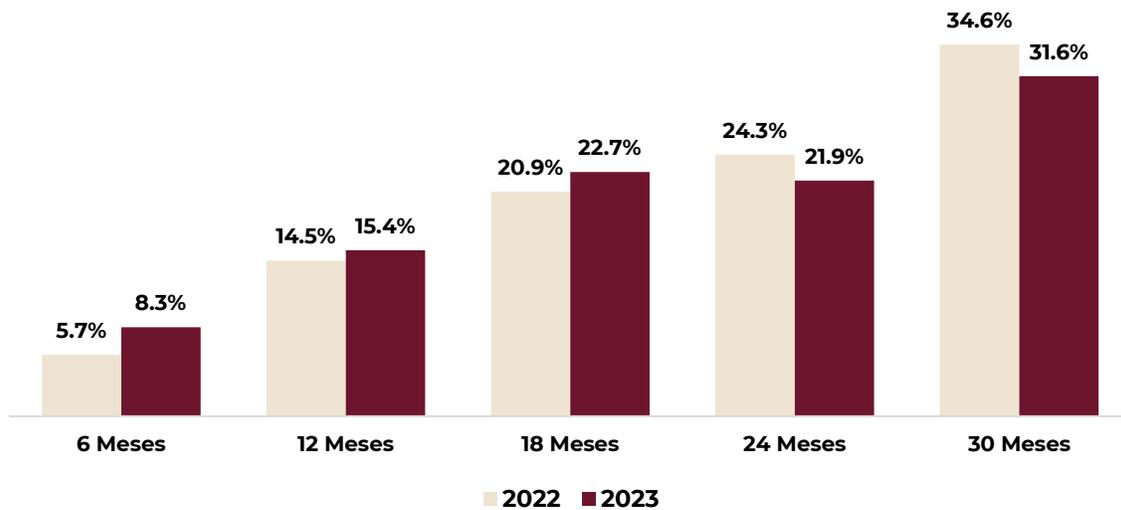


Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.4.5. Colocación por Plazo

Durante el periodo señalado, el 53.6% de los recursos otorgados por el Instituto FONACOT fueron destinados a créditos con plazos de dos años o más, con un plazo promedio ponderado de 21.2 meses. Esto representa una leve reducción de 0.9 meses en comparación con el año anterior (plazo promedio ponderado de 22.1 meses). Es importante subrayar que esta disminución en el plazo promedio no afecta negativamente las condiciones de crédito para las personas trabajadoras. Por el contrario, significa la inclusión de un mayor número de trabajadores eventuales y aquellos con una antigüedad de entre seis y doce meses en su empleo, derivado que esta población, antes de 2022 no tenía acceso al crédito del Instituto y actualmente puede beneficiarse del mismo, aunque a plazos menores comparado con el resto de la población trabajadora, evidenciando así, un avance significativo en la accesibilidad y equidad del crédito ofertado.

Participación en la Colocación por Plazo



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

En comparación con el mismo período del año anterior, la colocación en los plazos seis, doce y dieciocho meses se ha incrementado en 95.6%, 43.8% y 46.7% respectivamente, esto seguimiento de la política aprobada a finales de 2022, sobre permitir otorgar créditos a personas trabajadoras eventuales y con antigüedad entre seis a doce meses.

Colocación por Plazo

Plazo	2022		2023		Variación %	
	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe	Créditos
6	1,821.8	197,141	3,564.4	347,918	95.6	76.5
12	4,614.5	260,794	6,635.6	327,009	43.8	25.4
18	6,658.4	278,317	9,767.2	362,770	46.7	30.3
24	7,756.3	259,960	9,428.8	275,187	21.6	5.9
30	11,019.5	346,407	13,602.7	373,225	23.4	7.7
Total	31,870.5	1,342,619	42,998.7	1,686,109	34.9	25.6

Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.4.6. Costo Anual Total (CAT) y Tasa Promedio Ponderada Mensual

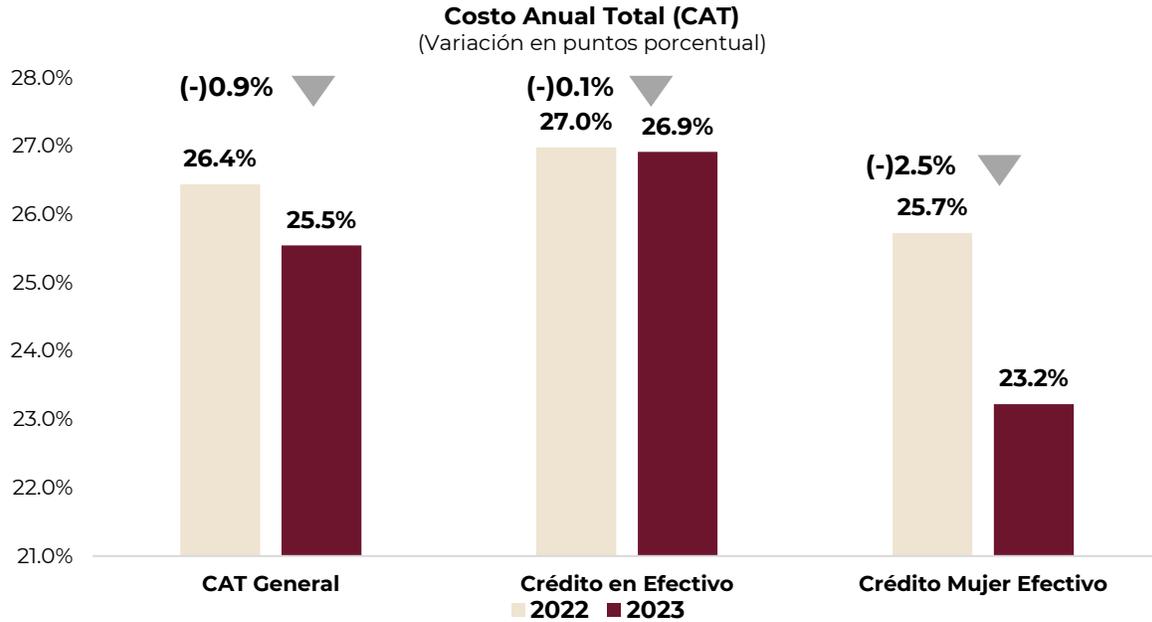
Debido a las mejoras en las condiciones del crédito que ofrece el Instituto FONACOT, se ha observado una considerable reducción en el Costo Anual Total (CAT) para todos los productos. Este porcentaje disminuyó de 26.4% al cierre de diciembre de 2022 a 25.5% al cierre de diciembre de 2023. De manera similar, la tasa de interés promedio ponderada ha descendido de 15.67% a 15.61%.

De forma más específica, los beneficios que ofrece el producto dirigido a las mujeres trabajadoras han tenido un impacto sustancial en el CAT, observándose en el producto Crédito Mujer Efectivo. Al respecto, este registró un nivel del 25.7% al cierre de diciembre de 2022 y, con la eliminación de la comisión por apertura a partir del mes de marzo del



2023, dicho indicador se redujo al 23.2% al finalizar diciembre de 2023, lo que representa una disminución de 2.5 puntos porcentuales.

Respecto al producto Crédito en Efectivo, el impacto por la disminución de la comisión de 2.00% a 1.85% ha sido más moderado. Al finalizar diciembre de 2022, este producto registró un nivel del 27.0% y se redujo levemente al 26.9% al cierre del 2023, lo que representa una disminución de 0.1 puntos porcentuales.



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.5. Cartera Administrada

El saldo total de la cartera al cierre del ejercicio 2023, es de 47,078.5 mdp, lo que representa un crecimiento del 27.9% respecto al ejercicio 2022, el cual cerró con un saldo total de cartera de 36,791.8 mdp.

La cartera vigente, al cierre de 2023, tuvo un incremento de 10,035.4 mdp, lo cual representa un crecimiento del 28.6% respecto del 2022.

II.6. Cartera Vencida

II.6.1. Cartera Vencida

La cartera vencida al cierre de diciembre 2023, tuvo un incremento de 251.3 mdp, lo que representó un aumento del 14.2% respecto del año anterior, lo que es significativamente menor al crecimiento de la cartera total. El índice de morosidad se ubicó en 4.3%, cifra 0.51 puntos porcentuales por debajo del observado en el mismo mes de 2022 (IMOR de 4.8%).



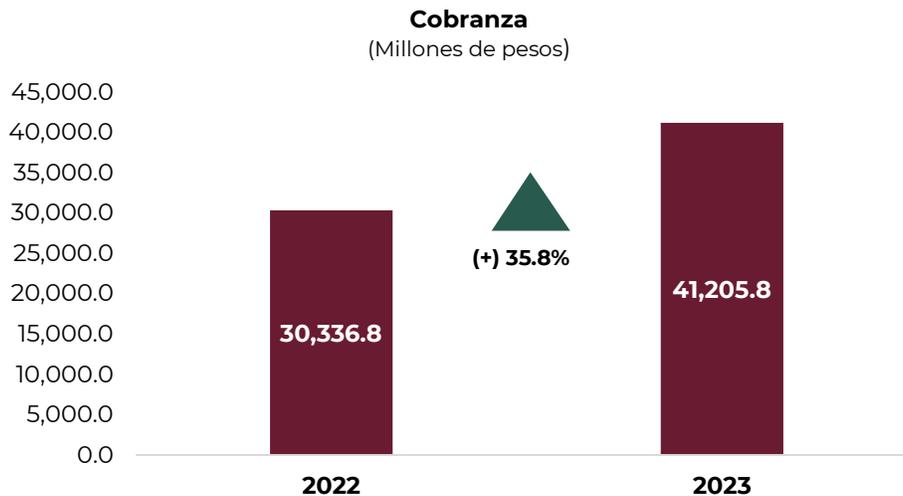
Integración de Cartera

Estatus Contable	2022		2023	
	Importe (mdp)	Part. (%)	Importe (mdp)	Part. (%)
Vigente	35,028.2	95.2	45,063.6	95.7
Vencido	1,763.6	4.8	2,014.9	4.3
Cartela Total	36,791.8	100.0	47,078.5	100.0

Fuente: Dirección de Contabilidad.

II.7. Recuperación de Cartera

En el año 2023, derivado de la implementación de diversas acciones en los procesos de originación y administración del crédito, el monto total recuperado ascendió a 41,205.8 mdp, representando un incremento del 35.8% comparado con en el ejercicio 2022, superando el incremento presentado en la colocación de créditos que fue de 34.9%.



Fuente: Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos

II.7.1. Emisión de Cédulas de Notificación a Centros de Trabajo

En el ejercicio 2023, el Instituto emitió cédulas para recuperación de créditos por 41,106.7 mdp. Al cierre de dicho año se recuperaron 38,573.4 mdp, alcanzando un porcentaje de recuperación de 93.8%, que representa 1.3% más, respecto de la recuperación alcanzada en el ejercicio 2022.

Cabe señalar que, las acciones enfocadas a la recuperación de la cartera continúan, por lo que los porcentajes de recuperación pueden experimentar un incremento adicional.



Resultados de Cobranza

(Millones de pesos)

Mes	Emisión	Recuperación	Avance %
Ene 2023	3,091.7	2,941.0	95.1
Feb 2023	3,082.6	2,856.1	92.7
Mar 2023	3,174.4	2,943.4	92.7
Abr 2023	3,244.9	3,077.7	94.8
May 2023	3,329.6	3,108.5	93.4
Jun 2023	3,380.4	3,166.3	93.7
Jul 2023	3,444.3	3,265.6	94.8
Ago 2023	3,512.6	3,271.5	93.1
Sep 2023	3,577.1	3,360.7	94.0
Oct 2023	3,668.5	3,443.6	93.9
Nov 2023	3,747.9	3,498.9	93.4
Dic 2023	3,852.7	3,640.2	94.5
Ene - Dic'23	41,106.7	38,573.4	93.8

*Incluye recuperación de pago posterior al mes de cobro

Fuente: Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos

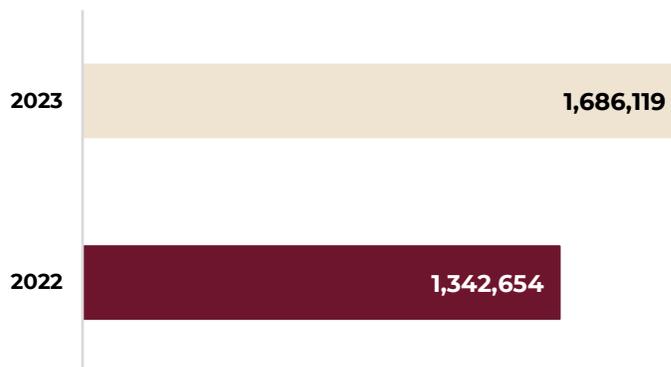
Al respecto, es importante indicar que la recuperación de las cédulas emitidas a centros de trabajo permite la aplicación de dichos recursos al otorgamiento de nuevos créditos a personas trabajadoras.

En el transcurso de 2023, se registró un avance significativo en la gestión de recuperación de los créditos a los centros de trabajo, evidenciado por una reducción importante en el monto promedio mensual del impago. Específicamente, este indicador se situó en 37.8 mdp, lo cual representa una disminución de 9.5 mdp en comparación con el promedio de 47.3 mdp registrado en 2022. Este logro destaca la eficacia de las estrategias implementadas con el objetivo de reducir la incidencia de incumplimientos en los pagos de créditos, subrayando así la fortaleza de nuestras políticas de gestión de riesgos y recuperación de activos.

II.8. Fondo de Protección de Pagos y Seguro de Crédito

En el ejercicio 2023 y derivado del comportamiento presentado en la colocación, el número de créditos cubiertos por el Fondo de Protección de Pagos aumentó en un 25.6%, esto en comparación con el ejercicio 2022.

Número de Créditos Protegidos



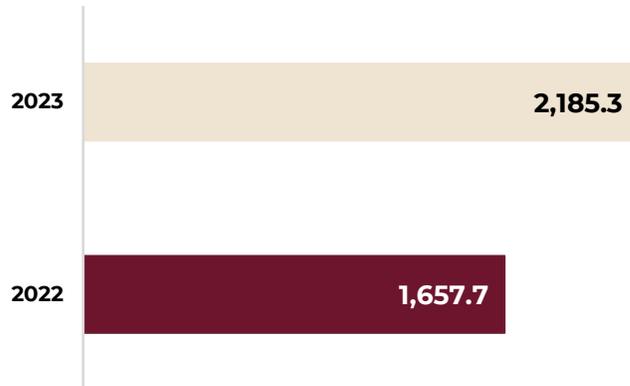
Fuente: Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos



II.8.1. Aportación del Fondo de Protección de Pagos y Seguros

Durante el ejercicio 2023, se observó un incremento de 25.6% en el monto aportado en comparación con el ejercicio 2022. Este aumento se atribuye principalmente a dos factores clave: el dinamismo observado en la colocación de créditos y el aumento en el factor de aportación, que se hizo efectivo en marzo de dicho año.

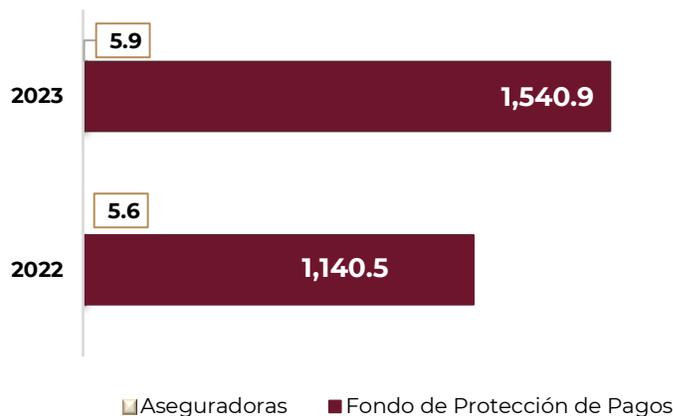
Aportación Fondo de Protección de Pagos⁷
(Millones de pesos)



Fuente: Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos

Al cierre de diciembre de 2023, se registró un incremento en el monto de reclamo a aseguradoras, ascendiendo de 5.6 mdp en 2022 a 5.9 mdp. Asimismo, las solicitudes al Fondo de Protección de Pagos y Seguros experimentaron un crecimiento en comparación con el año anterior. Este aumento se atribuye al crecimiento de la cartera administrada, lo cual indica una mayor exposición y, por ende, una mayor activación de los mecanismos de protección.

Monto de reclamo pagado
(Millones de pesos)

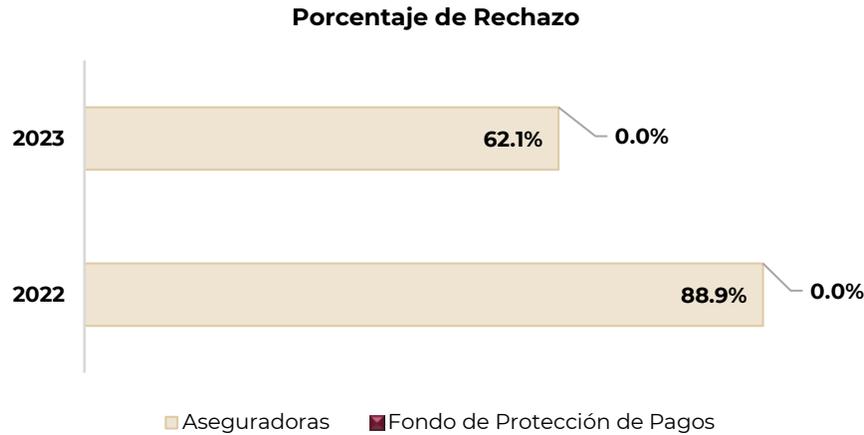


Fuente: Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos

⁷ Se realizó un ajuste para el ejercicio 2022 en función de la metodología.



Con relación al porcentaje de rechazo de siniestros solicitados a las compañías aseguradoras, este disminuyó respecto al presentado en 2022, pasando de 88.9% de rechazo a 62.1%. Cabe destacar que, actualmente no existe créditos con cobertura vigente por parte de aseguradoras, no obstante, se continúan las conciliaciones con aseguradoras a fin de revisar de manera conjunta el detalle de los motivos de rechazo, y atender cualquier solicitud o aclaración al respecto. El rechazo correspondiente al Fondo de Protección de Pagos y Seguros es nulo.



Fuente: Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos

Al cierre del ejercicio 2023, el Fondo de Protección de Pagos ha cubierto de manera parcial o total los créditos de 628,260 personas trabajadoras, por un importe total de 1,540.9 mdp, ante eventualidades presentadas por pérdida de empleo, fallecimiento, invalidez o incapacidad total o permanente, destacando que el 98.8% de estos recursos cubrió a personas trabajadoras ante la pérdida de empleo.

III. ESTRATEGIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

III.1. Estrategia Institucional en Medios de Comunicación

Durante el periodo del presente informe, el Instituto FONACOT llevó a cabo la campaña publicitaria “Crédito FONACOT 2023”, destacando las versiones promocionales “FONACOT, siempre conmigo” y “FONACOT, el crédito de nómina fácil y rápido”. Para esta campaña, se contrataron 109 razones sociales, incluyendo 22 canales de TV restringida y siete de TV abierta, alcanzando un total de 5,146 spots de video, 196 frecuencias de radio con un total de 64,491 spots y presencia en siete revistas. Además, se contrataron 11 diarios editados en la CDMX, 49 editados en los estados y 31 medios digitales, así como 13 medios complementarios que permitieron 16,712 espacios publicitarios fijos y 4,093 spots de audio y video.

Complementariamente, se implementaron estrategias adicionales para promover de manera extensiva los beneficios y características del Crédito FONACOT. Estas actividades incluyeron: 84 entrevistas a los diversos voceros del Instituto que fueron difundidas en, prensa, radio, televisión y medios complementarios, también, se divulgaron en distintos medios de comunicación a nivel nacional, 21 boletines de prensa con temáticas sobre la difusión del crédito, colocación de financiamientos, firmas de convenios, reactivación de créditos para trabajadores del ISSSTE y el 0% de comisión por apertura en Crédito Mujer Efectivo. La estrategia de comunicación se vio reforzada por el contenido generado en



redes sociales, lo cual contribuyó a la publicación de 1,125 notas de prensa, evidenciando la efectividad y el alcance de nuestras iniciativas de comunicación.

Difusión en Medios de Comunicación

Concepto	2022	2023	Variación (%)
Boletines de prensa	28	21	-25.0
Entrevistas	34	84	147.0
Notas generadas	1,194	1,125	-5.7

Fuente: Dirección de Comunicación Institucional

En este contexto, como parte de la estrategia institucional de 2023, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- Publicación de campaña publicitaria de 1 de julio al 31 de octubre 2023 con dos versiones: “FONACOT: siempre conmigo” y “FONACOT: el crédito de nómina fácil y rápido”, mismas que alcanzaron una recordación de 54%, lo que permitió posicionar los productos crediticios del Instituto FONACOT en la mente de los trabajadores mexicanos.
- La estrategia de la campaña publicitaria se definió en cuatro meses, dos por versión, sin embargo, cada mes se difundió entre el público objetivo un tema distinto entre los medios de comunicación contratados. Adicionalmente, se programaron publicaciones en las redes sociales dirigidas a los centros de trabajo y al sector laboral para posicionar el proceso de trámite y conocer el beneficio de la afiliación al Instituto.
- Mensualmente se llevó a cabo el taller ¿Cómo afiliarse a través del Micrositio?, por medio de la herramienta Microsoft Teams, con el objeto de guiar a los centros de trabajo paso a paso en su trámite. El canal de difusión fue por medio de las redes sociales oficiales.
- Los boletines de prensa incluyeron el acercamiento con empresas y dependencias de gobierno en los estados del país donde se realizaron convenios y firmas de difusión.
- Se difundió también el acercamiento con el ISSSTE para renovar la afiliación, a fin de otorgar a sus trabajadores la mejor opción de crédito.
- Se realizó campaña informativa a nivel nacional de la condición de 0% de comisión por apertura del Crédito Mujer Efectivo aplicable para todo el país. Con la inclusión de diversas entrevistas en medios masivos.

III.1.1. Coordinación de Publicaciones y Diseño de Materiales Gráficos

Con la finalidad de impulsar los objetivos del Instituto FONACOT, durante el 2023 se dio difusión a diversas campañas a través de diferentes medios, tanto digitales como impresos.

- a) **Difusión Permanente.** Productos de Crédito En Efectivo, Crédito Mujer Efectivo y Anti-coyotaje, son campañas que tuvieron difusión a través de materiales impresos como digitales y permanecieron activas durante el año.



- b) Cumple tus Propósitos.** En el mes de enero se desarrolló esta campaña con el objetivo de dar a conocer a las personas trabajadoras que los créditos de nómina que ofrece el Instituto FONACOT son los más baratos del mercado, representando así la mejor opción para solventar deudas y siendo un importante soporte para la economía de ellos y sus familias.
- c) Crédito Mujer 0% comisión por apertura.** En el marco del Día Internacional de la Mujer y derivado de la eliminación de la comisión por apertura en el Crédito Mujer a nivel nacional, se realizó la difusión de la campaña reforzando que el Instituto FONACOT impulsa su bienestar económico.
- d) Aniversario FONACOT.** Con motivo de conmemorar el 49 Aniversario del Instituto FONACOT que fue celebrado el 2 de mayo, se llevó a cabo una campaña en medios digitales y redes sociales, dirigida al público en general, en la que se realizó promoción de los productos que ofrece el Instituto, así como brindar información de Afiliación y Cobranza, adicionalmente se ofrecieron talleres en línea y presenciales.
- e) Hazlo Posible (Vacaciones).** Con motivo de la temporada vacacional de verano (mes de junio), se desarrolló esta campaña con la finalidad de contribuir al alcance de la meta de colocación de créditos, invitando a las personas trabajadoras a solicitar un crédito de nómina FONACOT y usarlo para visitar algún destino turístico.
- f) Regreso a Clases.** Se aprovechó la temporada de regreso a clases para dar sugerencias a las personas trabajadoras de los usos que podrían dar a un crédito de nómina con el fin de solventar los gastos generados.
- g) Usos del Crédito FONACOT.** Se llevó a cabo esta campaña dando ejemplos de los distintos usos que las personas trabajadoras pudieran darle a su crédito, aprovechando las bajas tasas de interés que ofrece el Instituto FONACOT en comparación con otras instituciones financieras, la campaña tuvo difusión a través de medios digitales e impresos.
- h) Buen Fin.** Como cada año, el Instituto FONACOT llevó a cabo la estrategia para brindar beneficios a las personas trabajadoras en la temporada del Buen Fin, la cual estuvo vigente en el periodo del 17 al 20 de noviembre 2023. En este contexto, se ampliaron los horarios en las sucursales a nivel nacional del 10 al 18 de noviembre, permitiendo a las personas trabajadoras tramitar su crédito con anticipación al inicio de las ofertas.
- i) Fin de Año.** Como parte de las estrategias de promoción para el mes de diciembre, se lanzó la campaña de fin de año, dando énfasis en ser el crédito de nómina más barato, así como información del número de personas que solicitaron créditos en el año 2023.
- j) Crédito de Apoyo a Damnificados.** Dada las Declaratorias de Emergencia que se activaron en Chiapas, Veracruz, Baja California, Baja California Sur y Guerrero, se realizó difusión de materiales impresos y digitales al Crédito de Apoyo a Damnificados, así como en los boletines de prensa locales.



Ejemplo del material de algunas campañas de difusión para personas trabajadoras:

Cumple tus propósitos



Crédito Mujer



Aniversario FONACOT



Hazlo Posible (Vacaciones)



Regreso a Clases



Usos del Crédito



Buen Fin



Fin de Año



III.1.2. Convenios de Difusión

De enero a diciembre del 2023, se suscribieron 110 Convenios de Difusión para dar continuidad a la estrategia de incrementar los acercamientos a cámaras e instituciones, federaciones, sindicatos, y organismos gubernamentales, y de esta manera incrementar la Afiliación al Instituto FONACOT.

Entre las entidades con las que se tienen Convenios de Difusión destacan:

- Financiera para el Bienestar.
- Grupo ACIR México.



- Barra Americana de Abogados ABA ROLI.
- Sindicato Nacional de Trabajadores de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
- Sindicato Mexicano HIAKI.
- Secretaría Nacional de Cultura.
- Grupo Pascual.
- Asociación Empresarial de Ejecutivos de Ventas y Mercadotecnia.
- Asociación Nacional de Fiscalistas.

III.1.3. Talleres y Eventos

En 2023, se realizaron otras acciones cuyo propósito es posicionar al Instituto, mediante la implementación de talleres y eventos que permitieron brindar información personalizada.

Talleres

- a) ¿Cómo afiliarse a través del Micrositio?** Como parte de la estrategia para fomentar el acercamiento de nuevos Centros de Trabajo a realizar su Afiliación por medio del Micrositio y agilizar el proceso, se llevaron a cabo doce talleres que se impartieron mensualmente vía Microsoft Teams, logrando un alcance total de 1,073 participantes.
- b) ¿Cómo hacer enteros a través del Portal Multibancos Fonacot?** Con el fin de brindar información personalizada a los Centros de Trabajo respecto a cómo realizar sus enteros correctamente, se llevaron a cabo talleres mensuales vía Microsoft Teams donde se mostraba paso a paso el uso del Portal Multibancos del Instituto, con un total de once sesiones en el año y logrando un alcance de 3,940 participantes.
- c) Plática Conoce Fonacot, el mejor crédito de nómina.** Con el objetivo de brindar información para dar a conocer los beneficios y obligaciones de afiliarse a los centros de trabajo al Instituto, se llevaron a cabo pláticas de manera presencial y videoconferencia, al respecto, se tuvo un alcance total de 1,353 participantes repartidos en diez sesiones durante el año.
- d) Educación Financiera.** Dirigido a personas trabajadoras, mujeres, niñas, niños y jóvenes con el objetivo de brindar conocimientos e información relevante para crear conciencia sobre aspectos como ingresos, gastos, ahorro y características de distintos tipos de crédito. Para continuar este acercamiento, se mantiene información permanente en el sitio web del Instituto, redes sociales, así como materiales impresos de apoyo como el mini libro y el cuadernillo de trabajo.

Eventos

De enero a diciembre de 2023, se llevaron a cabo eventos de manera presencial, vía virtual e híbrida en diferentes Instituciones y organismos con la participación del Instituto FONACOT, entre los cuales destacaron:

- Feria del bienestar financiero para los trabajadores de la educación, SEP.
- Feria de salud, seguridad, prestaciones y servicios, SHCP.
- Taller, aprende a ahorrar, Global Money Week (MIDE).



- Plática, Herramientas Financieras para las Mujeres.
- Plática, Empoderamiento Financiero para las Mujeres.
- Feria de las AFORES, CONSAR.

III.2. Difusión

El Instituto FONACOT, durante el ejercicio 2023, realizó ajustes en su estrategia institucional de difusión con el propósito de incentivar el crédito FONACOT y lograr un acercamiento directo a las empresas y trabajadores, a través de medios de comunicación como: correo electrónico, servicios de mensajería instantánea, pantallas en sucursales, página web del Instituto, firma electrónica y medios impresos.

III.2.1. Presencia en Medios Digitales

III.2.1.1. Difusión por SMS

A lo largo del año, se enviaron 2,189,077 mensajes de texto a teléfonos celulares, por lo que se observa un aumento del 872.3% respecto a los enviados en 2022 (225,138). Este notable aumento se atribuye directamente a las campañas de promoción implementadas a nivel nacional, reflejando el compromiso del Instituto por maximizar el alcance y la efectividad de sus iniciativas de fomento al crédito.

III.2.1.2. Difusión en Redes Sociales

Asimismo, con el objetivo de ampliar la difusión de los beneficios del crédito FONACOT, se llevó a cabo una estrategia de comunicación en redes sociales. Las publicaciones derivadas de esta estrategia estuvieron relacionadas con temas como: cuota de enero, aniversario 49 del Instituto, afiliación de centros de trabajo como cumplimiento de ley, vacaciones, regreso a clases, educación financiera, requisitos de crédito, buen fin, fiestas decembrinas y fin de año. De esta manera, en el 2023 se realizaron en total 2,185 publicaciones, representando un incremento del 44.5% en comparación con 2022 (1,512 publicaciones).

También, el Instituto elaboró una estrategia para resolver dudas, inquietudes y/o quejas que los trabajadores tuvieron a lo largo del año, como medida de atención a los usuarios, lo que permitió atender un total de 75,820 usuarios en 2023 y en promedio atender a 6 mil personas al mes. A su vez, en casos particulares fueron canalizados a las áreas correspondientes para su pronta resolución.

Difusión en Redes Sociales			
Acciones	2022	2023	Variación (%)
Publicaciones	1,512	2,185	44.5
Nuevos seguidores	28,503	36,586	28.3
Usuarios atendidos	69,276	75,820	9.4

Fuente: Dirección de Comunicación Institucional



IV. SITUACIÓN FINANCIERA

IV.1. Análisis del Balance General

A continuación, se presenta la posición financiera del Instituto:

Al cierre de diciembre de 2023, los activos totales del Instituto FONACOT ascendieron a 51,645.8 mdp, lo que muestra un incremento del 28.1% respecto al ejercicio 2022 (40,317.4 mdp). Dicho aumento obedece, principalmente, a los cambios reflejados en los siguientes rubros:

- El saldo de disponibilidades, inversiones y reportos presentó un incremento por 695.7 mdp, atribuible principalmente a la emisión FNCOT 23S, la amortización de la emisión FNCOT 20, la disposición neta de líneas de crédito con la banca comercial y al comportamiento del flujo operativo.
- El rubro de derivados disminuyó por 122.8 mdp, como resultado de la valuación de las coberturas para las emisiones FNCOT 22S por 70.3 mdp, FNCOT21 2G por 40.6 mdp y FNCOT 21G por 35.9 mdp, no obstante, el aumento en la valuación del instrumento de cobertura asociado a la emisión FNCOT 23S por 24.0 mdp.
- El saldo de la cartera de crédito neta, mostró un crecimiento por 9,484.5 mdp, debido principalmente a que el incremento de la colocación e intereses devengados, superaron a la demanda de reservas y a las recuperaciones de cartera.
- Las otras cuentas por cobrar, presentaron una variación de 1,214.9 mdp, generada por el crecimiento de las cuentas del fondo de protección de pagos por 1,060.3 mdp; el reclamo de seguros de crédito por 73.9 mdp; el saldo neto del IVA a favor e IVA por cobrar proveniente de cartera crediticia por 74.6 mdp y en préstamos al personal por 6.1 mdp.

Por otra parte, el pasivo total del Instituto mostró un incremento de 7,979.5 mdp, lo cual representa el 46.7%, mostrando un saldo al cierre de diciembre de 2023 de 25,069.8 mdp, entre los principales rubros destacan:

- Los financiamientos bancarios y bursátiles presentaron un aumento de 6,674.3 mdp, que correspondió al efecto neto de los siguientes factores: la emisión FNCOT 23S por 6,400.0 mdp, los intereses devengados no pagados por 17.3 mdp, la amortización de la emisión FNCOT 20 por un importe de 2,443.0 mdp y las disposiciones netas de líneas de crédito bancarias por 2,700.0 mdp.
- La disminución en el rubro de derivados de 173.8 mdp, fue originado por la cancelación de los CAPS de las coberturas para las emisiones FNCOT 21G por 33.3 mdp, FNCOT 21 2G por 43.8 mdp y FNCOT 22S por 96.7 mdp.
- En otras cuentas por pagar, se presentó un aumento por 1,523.2 mdp, originado por los incrementos presentados en el fondo de protección de pagos por 1,059.0 mdp, en otros pasivos por 390.3 mdp, así como en los reclamos de seguro de crédito por 73.9 mdp.



- El rubro de créditos diferidos y cobros anticipados mostró una disminución por 44.2 mdp, derivado de la eliminación y disminución en las comisiones por apertura de los Productos de Crédito.
- El Patrimonio contable incrementó en 3,348.9 mdp, derivado de la capitalización del resultado 2022 de 2,928.1 mdp, el efecto de la valuación de los derivados por 51 mdp. así como la variación favorable del resultado neto obtenido de enero a diciembre 2023, por 369.8 mdp.

Balances Generales
(Millones de pesos)

Concepto	2022	2023	Variaciones	
			\$	%
Disponibilidades	63.4	73.7	10.3	16.2
Reportos	1,110.9	1,796.3	685.4	61.7
Disponibilidades, inversiones en valores y reportos	1,174.3	1,870.0	695.7	59.2
Derivados	252.9	130.1	-122.8	-48.6
Cartera vigente	35,028.2	45,063.6	10,035.4	28.6
Cartera vencida	1,763.6	2,014.9	251.3	14.2
Cartera total	36,791.8	47,078.5	10,286.7	28.0
Estimación preventiva	-2,683.4	-3,485.6	-802.2	29.9
Cartera neta	34,108.4	43,592.9	9,484.5	27.8
Otras cuentas por cobrar	4,575.1	5,790.0	1,214.9	26.6
Propiedades, mobiliario y equipo (neto)	187.3	182.9	-4.4	-2.3
Bienes adjudicados (neto)	0.2	0.2	-	0.0
Cargos diferidos, pagos anticipados e intangibles	19.2	79.7	60.5	315.1
Total de otros activos	206.7	262.8	56.1	27.1
Total activo	40,317.4	51,645.8	11,328.4	28.1
Financiamientos bancarios y bursátiles	11,163.4	17,837.7	6,674.3	59.8
Derivados	173.8	-	-173.8	-100.0
Otras cuentas por pagar	5,241.0	6,764.2	1,523.2	29.1
Créditos diferidos y cobros anticipados	512.1	467.9	-44.2	-8.6
Total pasivo	17,090.3	25,069.8	7,979.5	46.7
Patrimonio contribuido	20,089.3	23,017.4	2,928.1	14.6
Resultado por valuación de flujos de efectivos	79.1	130.1	51.0	64.5
Resultado en tenencia de activos no monetarios	130.6	130.6	-	0.0
Resultado neto	2,928.1	3,297.9	369.8	12.6
Total capital contable	23,227.1	26,576.0	3,348.9	14.4
Total pasivo más capital contable	40,317.4	51,645.8	11,328.4	28.1

Fuente: Dirección de Contabilidad



IV.2. Análisis del Estado de Resultados

El resultado del ejercicio 2023 se ubicó en 3,297.9 mdp, superior en 12.6% de los 2,928.1 mdp del ejercicio 2022. A continuación, se presenta un análisis de las principales cuentas que aportaron a dicho resultado.

- Los ingresos por intereses de operación aumentaron en 1,535.9 mdp, derivado del incremento en el saldo promedio de la cartera, reflejando la tendencia mostrada en la colocación con respecto al mismo periodo del año anterior; no obstante que se presentó una disminución en la tasa promedio de cartera.
- Los intereses de operaciones de cobertura registraron un crecimiento de 188.8 mdp, debido al reconocimiento de los flujos recibidos de las coberturas, derivado del comportamiento de la tasa de referencia.
- Los intereses de inversiones y reportos presentaron una variación de 59.7 mdp, originada por el aumento en la tasa de referencia; no obstante que el saldo promedio invertido presentó una disminución.
- Los ingresos por las comisiones por apertura mostraron un aumento de 99.7 mdp, derivado del perfil de la antigüedad de la cartera y al aumento en la colocación; no obstante, la modificación en las comisiones a partir de marzo 2023.
- Los otros ingresos presentaron una reducción de 86.3 mdp, generada por las disminuciones en el reconocimiento del beneficio en la determinación del Impuesto al Valor Agregado por 73.4 mdp; en la cancelación de saldos acreedores por políticas por 9.4 mdp, y en el efecto neto del registro y cancelación de provisiones de gasto por 3.5 mdp.
- La estimación preventiva para riesgos crediticios mostró una variación de 419.5 mdp, que se compone principalmente del aumento en la demanda de reservas por 985.4 mdp, compensado con una mayor recuperación de cartera castigada por 565.9 mdp.
- Los gastos por intereses se incrementaron en 878.2 mdp, derivado del aumento en el monto promedio de la deuda contratada, así como de la tasa promedio de referencia.
- Los gastos de administración y promoción reportaron un incremento por 133.7 mdp, que se originó en mayor medida por el aumento de los emolumentos y otras prestaciones al personal por 126.0 mdp, rentas (de locales, oficinas, estacionamientos, vehículos y otros) por 35.2 mdp, el costo neto del periodo (provisión D-3) por 31.2 mdp, promoción y publicidad por 9.8 mdp, así como otros conceptos de gastos con variaciones menores por 34.7 mdp, a pesar de la disminución por el rubro de centro de atención a clientes por 32.1 mdp y correos, telefonía y servicios de comunicación por 71.1 mdp.

Estados de Resultados
(Millones de pesos)

Concepto	2022		2023		Variaciones	
	mdp	Part %	mdp	Part %	Monto	%
Intereses de operación	5,702.5	80.5	7,238.4	81.5	1,535.9	26.9
Por créditos al consumo	5,702.5	80.5	7,238.4	81.5	1,535.9	26.9
Otros ingresos de operación	670.8	9.5	1,019.0	11.5	348.2	51.9
Intereses de operaciones de cobertura	34.6	0.5	223.4	2.5	188.8	545.7
Intereses de inversiones y reportos	180.3	2.6	240.0	2.7	59.7	33.1
Comisiones por apertura	455.9	6.4	555.6	6.3	99.7	21.9
Ingresos por intereses	6,373.3	90.0	8,257.4	93.0	1,884.1	29.6
Otros ingresos (egresos) netos	708.2	10.0	621.9	7.0	-86.3	-12.2
Ingresos totales	7,081.5	100.0	8,879.3	100.0	1,797.8	25.4
Estimación preventiva para riesgos crediticios (EPRC)	1,584.9	22.4	2,004.4	22.6	419.5	26.5
Constitución de reservas	3,391.4	47.9	4,376.8	49.3	985.4	29.1
Recuperación de cartera castigada	1,806.5	25.5	2,372.4	26.7	565.9	31.3
Gastos por intereses	780.8	11.0	1,659.0	18.7	878.2	112.5
Intereses y comisiones por intermediación financiera	780.8	11.0	1,659.0	18.7	878.2	112.5
Gastos de administración y promoción	1,772.3	25.0	1,906.0	21.5	133.7	7.5
Emolumentos y otras prestaciones al personal	887.9	12.5	1,013.9	11.4	126.0	14.2
Otros gastos de administración	884.4	12.5	892.1	10.1	7.7	0.9
Comisiones y tarifas pagadas	15.4	0.2	12.0	0.1	-3.4	-22.1
Gastos totales (incluye EPRC)	4,153.4	58.6	5,581.4	62.9	1,428.0	34.4
Resultado neto	2,928.1	41.4	3,297.9	37.1	369.8	12.6

Fuente: Dirección de Contabilidad

IV.3. Indicadores Financieros

Como parte de las acciones de seguimiento a la situación financiera del Instituto FONACOT, se determinó el uso de seis indicadores semaforizados que, en caso de aproximarse a una alerta amarilla, detonan la activación de medidas preventivas.

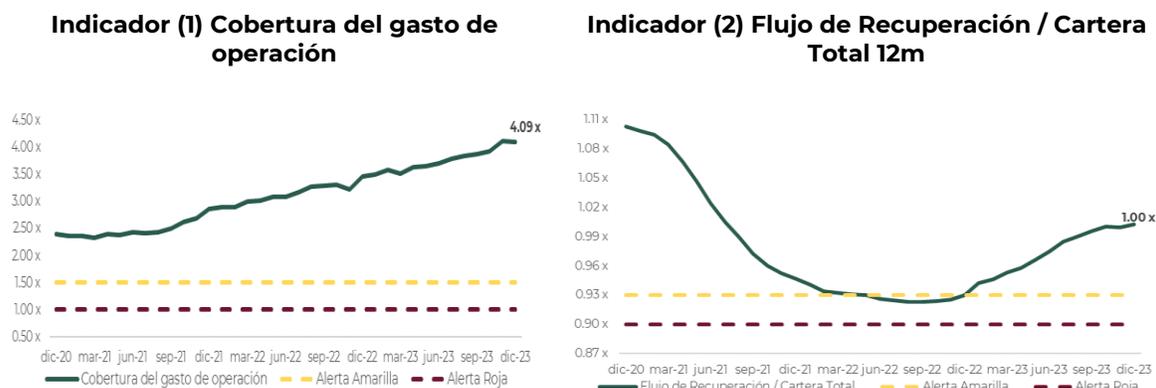
A diciembre 2023 el comportamiento de los indicadores fue el siguiente:

Indicadores financieros					
Indicador	dic-22	dic-23	Promedio de los últimos 12m	Límite Alerta Amarilla	Límite Alerta Roja
(1) Cobertura del gasto de operación	3.4 x	4.1 x	3.7 x	1.5 x	1.0 x
(2) Flujo Recuperación / Cartera Total	0.9 x	1.0 x	1.0 x	0.9 x	0.9 x
(3) ROE	13.5%	13.1%	14%	9.0%	7.0%
(4) IMOR	4.8%	4.3%	4.5%	6.0%	6.5%
(5) IMORA	12.0%	11.0%	11.6%	16.5%	17.0%
(6) Eficiencia Operativa	4.9%	4.2%	4.6%	6.0%	7.0%

Fuente: Dirección de Planeación Financiera.

Estos indicadores están enfocados a medir el desempeño del Instituto en las siguientes categorías:

1. Rentabilidad
 - ROE
2. Calidad de la cartera
 - IMOR
 - IMORA
3. Eficiencia
 - Cobertura del Gasto de Operación
 - Flujo de Recuperación / Cartera Total
 - Eficiencia Operativa

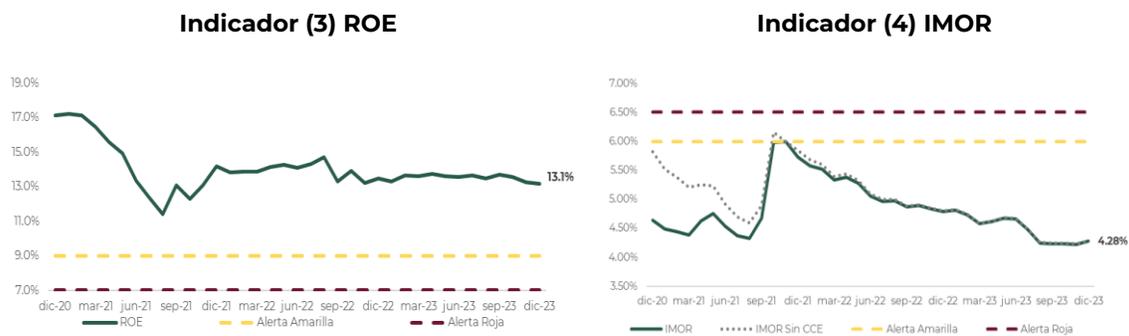


Fuente: Dirección de Planeación Financiera



La evolución del indicador 1 se debe a la implementación de políticas de austeridad desde 2018, las cuales han contribuido a la reducción del gasto de operación. Durante el período de diciembre de 2020 a marzo de 2021, todavía se percibía el impacto negativo de la baja colocación de créditos experimentada en abril y mayo de 2020. Sin embargo, a partir de entonces, se ha observado una recuperación notable, los intereses de la operación más las comisiones cobradas acumuladas en 12 meses, han mostrado incrementos anuales de 18.5% en diciembre 2022 y 26.6% en diciembre 2023, derivado del incremento en la colocación que ocasionó un crecimiento del saldo de cartera. En tanto que los gastos de operación acumulados a 12 meses presentaron una disminución del 2.0% en diciembre de 2022 contra el observado en diciembre de 2021, y en diciembre de 2023 se incrementaron 6.7% respecto a diciembre 2022.

Derivado de las medidas implementadas por el Instituto FONACOT, a partir del 2023, la captación ha sido más eficiente, lo que impactó favorablemente en el indicador 2 dado que la cobranza acumulada de 12 meses creció 36.6 % de diciembre 2022 a diciembre 2023, no obstante que, el saldo promedio de la cartera creció 27.6% en el mismo periodo.



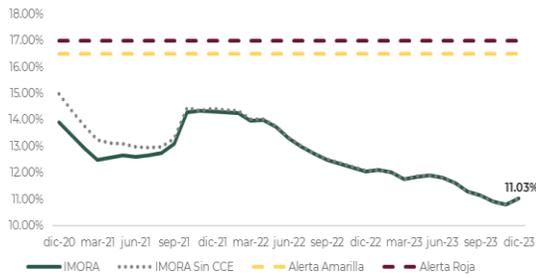
Fuente: Dirección de Planeación Financiera

En el periodo analizado el indicador 3 supera por 5.1 p.p. el límite establecido por el Consejo Directivo de 8.0%, y considerando que el patrimonio promedio de doce meses tiene una tendencia creciente, su valor está determinado por el resultado acumulado, cuyo comportamiento se debe en gran parte a la mejora de las condiciones de acceso al crédito, toda vez que el CAT ha disminuido. Adicionalmente que, a partir del 8 de marzo de 2023, se implementaron medidas significativas para beneficiar a la población trabajadora, con la eliminación de la comisión por apertura en el producto “Crédito Mujer Efectivo” y la disminución de la comisión por apertura del producto “Crédito Efectivo” de 2.0% a 1.85%. Estas acciones no solo reflejan el compromiso del Instituto con su objetivo principal, sino que también demuestran que dichas medidas no han comprometido su solidez financiera. A pesar de estos cambios, el indicador 3 ha mantenido una estabilidad aproximada de 13.5%, mostrando la fortaleza financiera del Instituto.

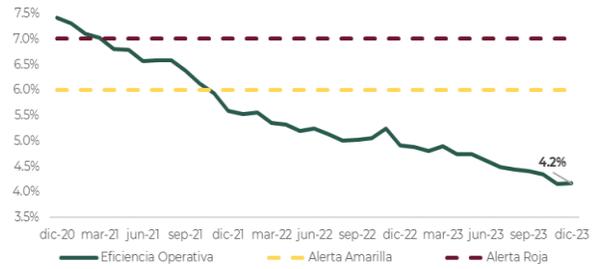
La evolución del indicador 4 ha mostrado una tendencia decreciente desde su pico durante el periodo de pandemia, alcanzando un máximo en noviembre de 2021 del 6.0%. Esta mejora se atribuye significativamente al aumento en el ritmo de colocación de créditos., ya que, en diciembre 2023 la colocación alcanzó los 2,891.7 mdp, superando la colocación de diciembre 2022 en 414.2 mdp lo cual representa el 16.7%. Este crecimiento continuó a lo largo del año, resultando en una colocación acumulada para 2023 de 11,128.3 mdp. Como consecuencia de este aumento en la colocación, la cartera total de créditos experimentó un crecimiento anual del 28.0%, equivalente a 10,286.6 mdp y en contraste, la cartera vencida registró un incremento más moderado de 14.2% es decir, 251.3 mdp.



Indicador (5) IMORA



Indicador (6) Eficiencia Operativa



Fuente: Dirección de Planeación Financiera

El indicador 5 refleja una tendencia positiva, siguiendo una dinámica similar a la del IMOR. Este comportamiento positivo se debe a que el crecimiento de la cartera total ha superado al de la cartera vencida, gracias al incremento en la colocación de créditos. Adicionalmente, se ha observado una notable mejora en la gestión de los castigos, contemplando que, en 2020, la proporción de castigos acumulados anualmente equivalía al 10.8% de la cartera total, para 2021, esta proporción se redujo al 10.0%, al cierre de 2022, los castigos representaron el 8.3% de la cartera, y para 2023, disminuyeron aún más hasta el 7.6%. Esta progresiva reducción en la proporción de castigos ha contribuido significativamente a la tendencia descendente del índice de morosidad ajustado. El impacto positivo en las estrategias de recuperación ha permitido que el IMORA continúe su trayectoria favorable, subrayando la mejora en la calidad de la cartera de créditos.

En cuanto al comportamiento del indicador 6, este se debe al incremento del activo promedio de 12 meses, impulsado por el incremento en la cartera total, así como por el crecimiento moderado en los gastos de operación acumulados de 12 meses, derivado de la aplicación de las políticas de austeridad, al cierre de 2023 el activo promedio 12 meses se incrementó 25.9%, mientras que los gastos de operación acumulados 12 meses como solamente lo hicieron en 6.7%.

IV.4. Tesorería

IV.4.1. Análisis de las Inversiones

Las inversiones del Instituto se realizan de acuerdo con los lineamientos para el manejo de las Disponibilidades Financieras de las Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal (APF), publicados en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 1 de marzo de 2006 y sus reformas.

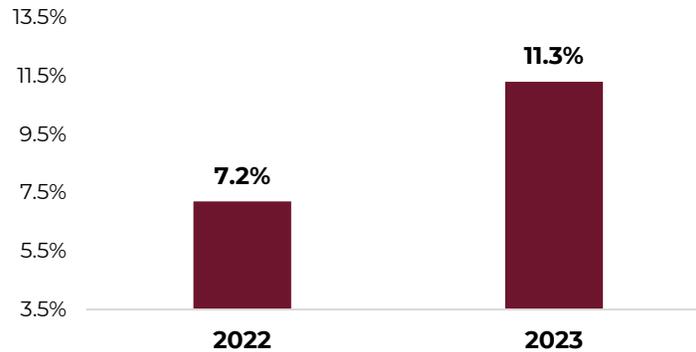
Por otra parte, con el objeto de reforzar la toma de decisiones y establecer estrategias, el Instituto cuenta con el Comité Interno de Inversiones que sesiona mensualmente con la intención de establecer mecanismos que sirvan de base a las políticas de inversiones de los recursos financieros y a su vez conjuntar los lineamientos aplicables.

Dentro de este marco y apegados al perfil del portafolio del Instituto clasificado como conservador (bajo riesgo); las inversiones realizadas durante 2023 se basaron en su mayoría en reportos de valores gubernamentales a través de un servicio de Custodio, y posición en instrumentos en directo en valores gubernamentales al 100.0%.

Las disponibilidades del Instituto, durante el 2023, generaron rendimientos por 227.4 mdp, mediante un capital promedio de inversión de 1,538.8 mdp.



Rendimiento de inversiones



Fuente: Dirección de Tesorería con información de Banco de México.

Es importante mencionar que, desde abril de 2023, la Junta de Gobierno del Banco de México (Banxico) ha decidido mantener en 11.25% el objetivo para la Tasa de Interés Interbancaria a un día.

IV.5. Estrategia de Financiamiento

El 16 de junio de 2023 se realizó una emisión de Certificados Bursátiles Quirografarios con clave de pizarra FNCOT 23S, por un valor de 6,400 mdp, con una tasa de interés de TIIE de 28 días más la adición de 0.30 puntos porcentuales, la fecha de vencimiento es el 12 de junio de 2026.

Dicha emisión se llevó a cabo para promover el desarrollo financiero de la población trabajadora formal del país, así como para contribuir al acceso a créditos en mejores condiciones, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia, por lo que se calificó como un Bono Social.

Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2023, el Instituto tiene líneas autorizadas por 30,200.0 mdp, de los cuales, se habían utilizado 17,777.2 mdp, lo que representa el 58.9% del total autorizado. Respecto al 41.1% restante, este brinda al Instituto una capacidad suficiente para manejar posibles contingencias y cumplir con los compromisos operativos futuros.

Líneas de financiamiento al 31 de diciembre 2023

(Millones de pesos)

Concepto	Autorizado	Dispuesto	%	Disponible	%
Programas de CEBURES quirografarios	20,000.0	14,077.2	70.4	5,922.8	29.6
Banca de desarrollo	5,000.0	-	0.0	5,000.0	100.0
Banca comercial	5,200.0	3,700.0	71.5	1,500.0	28.8
Total	30,200.0	17,777.2	58.9	12,422.8	41.1

Fuente: Dirección de Tesorería



Certificados Bursátiles vigentes al 31 de diciembre de 2023

(Millones de pesos)

Concepto	FNCOT 21G	FNCOT 21-2G	FNCOT 22S	FNCOT 23S
Monto dispuesto (mdp)	1,500.0	2,177.20	4,000.0	6,400.0
Fecha de la Emisión	28/05/2021	27/09/2021	05/08/2022	16/06/2023
Sobretasa (puntos porcentuales s/TIIE28)	20	8	18	30
Fecha Vencimiento	24/05/2024	23/09/2024	01/08/2025	12/06/2026

Fuente: Dirección de Tesorería

V. CONSEJO DIRECTIVO Y COMITÉS

V.1. Consejo Directivo

Durante el ejercicio 2023, el Consejo Directivo del Instituto FONACOT sesionó en seis ocasiones con carácter ordinario los días 26 de enero, 23 de marzo, 26 de abril, 28 de julio, 21 de noviembre y 13 de diciembre; y en tres ocasiones con carácter extraordinario el 03 de marzo, 31 de mayo y 30 de octubre de 2023, las sesiones se realizaron en medios electrónicos mediante la modalidad de videoconferencia, con excepción de la 91ª. Sesión Ordinaria del 28 de julio que se realizó de manera presencial.

V.2. Comités

V.2.1. Comités de Apoyo

Los Comités de Apoyo del Instituto FONACOT se establecen conforme a lo dictado en los artículos 19 y 20 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, así como en los artículos 16 y 17 del Estatuto Orgánico del Instituto el Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Durante el periodo que abarca este informe, los cinco comités de apoyo; llevaron a cabo treinta sesiones ordinarias y diez extraordinarias.

Número de sesiones de los Comités de Apoyo

Comité	Número de Sesiones Ordinarias	Número de Sesiones Extraordinarias
Operaciones	6	4
Crédito	6	2
Auditoría, Control y Vigilancia	6	2
Administración Integral de Riesgos	12	2
Recursos Humanos	0	0

Fuente: Áreas involucradas en la gestión de cada comité del Instituto FONACOT

La integración de los Comités de Apoyo se muestra en el Anexo 4, y los informes derivados de cada sesión fueron presentados para conocimiento del Consejo Directivo del Instituto.

V.2.2. Otros Comités

Adicionalmente, el Instituto cuenta con diez Comités Internos. Estos son diferentes a los señalados en el artículo 19 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y se crearon en función de las necesidades operativas y sustantivas del Instituto

A lo largo del ejercicio 2023, estos comités llevaron a cabo un total de 47 sesiones ordinarias y treinta extraordinarias.

Número de sesiones de otros Comités

Comité	Número de Sesiones Ordinarias	Número de Sesiones Extraordinarias
Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	7	5
Bienes Muebles	5	0
Interno de Uso Eficiente de Energía	2	0
Obra Pública	4	0
Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses	4	8
Pensiones y Jubilaciones	2	2
Crédito, Castigos y Quebrantos	5	0
Interno de Inversiones	12	0
Mejora Regulatoria	4	5
Transparencia	2	10

Fuente: Áreas involucradas en la gestión de cada comité del Instituto FONACOT

VI. CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS Y LEYES

VI.1. Transparencia y Acceso a la Información

De los tres sujetos obligados que el Instituto FONACOT tiene registrados para dar atención a las Solicitudes de Acceso a la información, durante el ejercicio 2023, recibieron 215 Solicitudes de Acceso a la Información, lo que representa una disminución del 6.11% respecto al ejercicio 2022 (229 solicitudes). La mayoría de las solicitudes recibidas fueron sobre información generada o administrada por el sujeto obligado, compras públicas y contratos, así como actividades del Instituto FONACOT.

En relación con el Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores, los temas más recurrentes fueron: información generada o administrada por el sujeto obligado, compras públicas y contratos, y actividades de la Institución.

Respecto al Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores, los temas más recurrentes correspondieron a, información generada o administrada por el sujeto obligado, compras públicas y contratos, y actividades de la Institución.

Solicitudes de Acceso a la Información

Sujeto	2022	2023	Variación (%)
Instituto FONACOT	199	161	-19.1
Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores	15	30	100.0
Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores	15	24	60.0
Totales	229	215	-6.1

Fuente: Unidad de Transparencia

Cabe mencionar que, durante el ejercicio 2023, se recibieron nueve Recursos de Revisión ante el Instituto FONACOT y por lo que respecta a los Fideicomisos de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores y de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores, no se recibió alguno.

Recursos de Revisión

Sujeto	2022	2023	Variación (%)
Instituto FONACOT	19	9	-52.6
Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores	1	0	-100.0
Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores	0	0	Sin cambios
Totales	20	9	-55.0

Fuente: Unidad de Transparencia

VI.2. Atención Ciudadana

Al cierre del ejercicio 2023, se recibieron y atendieron 1,575 reclamaciones y 2,246 consultas, acumulando un total de 3,821, inconformidades. Esto representa un incremento del 14.3% en comparación con las 3,344 inconformidades recibidas durante el ejercicio 2022.

La mayoría de las reclamaciones recibidas estuvieron relacionadas con la aclaración de saldo, aclaración de descuentos, inconformidad con el servicio y actualización del estatus de buro de crédito. Por otro lado, las consultas más frecuentes se centraron en solicitudes de estado de cuenta, información de la cuenta, así como en la autorización y renovación de créditos.

Inconformidades

Tipo	2022	2023	Variación (%)
Reclamaciones	799	1,575	97.1
Consultas	2,545	2,246	-11.7
Total	3,344	3,821	14.3

Fuente: Atención Ciudadana

VI.3. Reclamaciones del Portal de Buró de Crédito

Respecto a las reclamaciones tramitadas a través del portal Buró de Crédito, conforme a lo estipulado por la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, en 2023 se registró un total de 6,253 reclamaciones. Esto representa un aumento del 24.5% en comparación con las 5,022 reclamaciones documentadas en 2022.

La mayoría de estas reclamaciones se centró en la corrección de datos personales, la solicitud de eliminación de créditos no reconocidos por los clientes y la corrección de información errónea en los saldos reportados.

Impugnaciones recibidas

Tipo	2022	2023	Variación (%)
Corrección de datos	3,790	4,973	31.2
Eliminación de créditos que no reconoce	600	641	6.8
Datos incorrectos en saldos	471	500	6.2
Datos incorrectos en histórico de pagos	158	132	-16.5
Investigación Consulta	3	7	133.3
Total	5,022	6,253	24.5

Fuente: Atención Ciudadana

VI.4. Cumplimiento del Programa de Trabajo Institucional

El Programa de Trabajo Institucional (PTI) 2022-2024 está alineado con:

- Los Ejes 2 y 3 relacionados con la política social y economía, conforme al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024;
- El Objetivo prioritario 3 del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, el cual hace referencia a “Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores”- Además, hace hincapié en la estrategia prioritaria “3.2.- Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias”



Dentro del PTI 2022-2024, el Instituto FONACOT establece varios objetivos, estrategias y metas, entre los que se incluyen.

1. Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.
2. Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.
3. Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.
4. Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales.
5. Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales.

Para una especificación detallada de las estrategias prioritarias y acciones derivadas de los objetivos, se puede consultar el Anexo 3 del presente informe.

Finalmente, a continuación, se presenta el avance de los indicadores definidos en el programa hasta el 31 de diciembre de 2023.

Resultados de los indicadores del Programa de Trabajo Institucional

Indicador	Unidad de medida	Meta	Real	Avance %
Trabajadores con crédito, en el período	Trabajadores	1,461,752.0	1,678,129.0	114.8
Número de nuevos trabajadores con crédito, en el período	Trabajadores	410,874.0	499,385.0	121.5
Importe de los créditos ejercidos, en el período	Millones de pesos	37,701.0	42,998.7	114.1
Número de trabajadoras con crédito, en el período*	Trabajadoras	527,273.0	692,190.0	131.3

*Realizado por la Dirección de Planeación y Evaluación con información del Resumen diario de la colocación del crédito, el Programa de trabajo Institucional 2022-2024,
Fuente: Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General de Crédito



VI.5. Programa de Trabajo de Control Interno

Para dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (Acuerdo), el Instituto FONACOT reportó los avances trimestrales y de conclusión obtenidos en materia. Es así como al cierre del ejercicio 2023, de las 32 acciones de mejora incluidas en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI);

- 27 acciones se reportaron como concluidas; y
- 5 acciones están en proceso.

Por su parte el Órgano Interno de Control del Instituto FONACOT, a través de su Informe de Evaluación al Reporte de Cierre del PTCI 2023, recomendó presentar al Comité de Auditoría, Control y Vigilancia (CACV) las justificaciones correspondientes a las 5 acciones de mejora que fueron reportadas en proceso al cierre del programa, a fin de que se determine mediante acuerdo, la reprogramación y/o replanteamiento de las mismas para su conclusión. Por lo anterior, cada Unidad Administrativa responsable determinará las nuevas acciones de mejora para su presentación al CACV e integración al PTCI del siguiente ejercicio, de conformidad con el Acuerdo.

VI.6. Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024

Con el objetivo de dar cumplimiento a los compromisos e indicadores de desempeño que derivan de las medidas que se establecen en el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública (PNCCIMGP) 2019-2024, formalizados mediante las bases de colaboración respectivas por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) como dependencia coordinadora de sector, que se relaciona a su vez con la determinación de las acciones puntuales hacia el cumplimiento de los objetivos previstos en el artículo 61 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. El Instituto FONACOT, reportó en el sistema informático de la SHCP definido para tal efecto, el informe del 1er, 2do, 3er. y 4to. trimestre de 2023.

De los 47 compromisos aplicables al Instituto en 2023, se registraron avances en 40, 43, 45 y 42 compromisos durante el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre respectivamente. Al finalizar el año, se identificaron cinco compromisos como no aplicables o sin avance para reportar. Comparativamente con el año anterior, se observó una variación en el cumplimiento de cuatro compromisos.

Comparativo de Compromisos del PNCCIMGP 2019-2024

Tipo de respuesta	2022				2023			
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T
Acciones realizadas	38	40	42	46	40	43	45	42
Compromiso no aplicable en el periodo o sin avance a reportar	9	7	5	1	7	4	2	5
Total	47	47	47	47	47	47	47	47

Fuente: Subdirección General de Administración.



Respecto a los doce indicadores aplicables al Instituto FONACOT, durante el 2023, se presentó lo siguiente:

- Primer trimestre: cinco indicadores reportaron valor, dos se presentaron sin información a reportar y cinco no aplicaron en el periodo señalado
- Segundo trimestre: seis indicadores reportaron valor, dos se presentan sin información a reportar y cuatro no aplicaron en el periodo señalado.
- Tercer trimestre: seis indicadores reportaron valor, uno se presenta sin información a reportar y cinco no aplicaron en el periodo señalado.
- Cuarto trimestre: diez reportaron valor y dos sin información a reportar.

Reporte de Indicadores del PNCCIMGP 2019-2024

Indicadores	Frecuencia de medición	2023			
		1T	2T	3T	4T
Anticorrupción					
1. Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones.	Trimestral	100%	100%	1.5%	30%
2. Porcentaje de atención de acuerdos de los COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
Combate a la Impunidad					
1. Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras.	Trimestral	100%	100%	100%	100%
2. Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses.	Trimestral	S/I	S/I	S/I	S/I
3. Porcentaje de denuncias remitidas a los titulares de las áreas de quejas de los OIC o a la SFP dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas.	Trimestral	S/I	S/I	100%	S/I
Mejora Gestión Pública					
1.- Cociente de Recomposición del Gasto Programable.	Anual	N/A	N/A	N/A	0%
2.- Cociente de Impacto de los Servicios Personales.	Anual	N/A	N/A	N/A	50.5
Recursos Humanos					
1.- Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad.	Anual	N/A	N/A	N/A	100%
2. Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública.	Trimestral	32%	64%	84%	100%
3. Índice de simplificación de procesos y normatividad interna	Trimestral	0.5	0.5	0.8	0.8
Uso de Bienes					
1.- Participación activa para conducir eficientemente la Política Inmobiliaria.	Semestral	N/A	100%	N/A	100%
3.- Inmuebles administrados con dictamen valuatorio actualizado.	Anual	N/A	N/A	N/A	100%

Fuente: Subdirección General de Administración

N/A: no aplicable para el período reportado.

S/I: Sin información a reportar en el período por parte de las Unidades Administrativas.



VII. ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN

VII. 1. Estructura Organizacional

En 2023, el Instituto se apegó al Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, cumpliendo con los lineamientos para los incrementos salariales para los niveles de Mando Superior, Medio y Operativo.

La estructura organizacional del Instituto FONACOT en el 2023 contó con 1,450 plazas autorizadas, de las cuales:

- 150 plazas de mando medio y superior.
- 958 operativas sindicalizadas.
- 342 operativas de confianza.

En ese sentido, el Instituto está alineado a las autorizaciones establecidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP), sin incrementar el número de plazas.

VII.1.1. Relaciones Laborales

Durante 2023, el Instituto se enfocó en mantener una plantilla de personal adecuada para asegurar la efectividad de sus operaciones y brindar atención de las personas trabajadoras a nivel nacional. De las 1,419 plazas ocupadas:

- 139 plazas corresponden a plazas de mandos medios y superiores.
- 336 plazas operativas de confianza.
- 944 plazas operativas de base.

VII.1.2. Capacitación

El Instituto, llevo a cabo durante el ejercicio 2023 la detección de necesidades de capacitación de todas las áreas administrativas del Instituto, con la finalidad de integrar el Programa Anual de Capacitación. Teniendo en cuenta los requerimientos identificados y las restricciones presupuestales, se llevaron a cabo actividades de capacitación a un número específico de trabajadores. Estas acciones tuvieron como propósito primordial reforzar las competencias laborales y promover el desarrollo profesional de los servidores públicos.

Área	Capacitación		Capacitación	
	2022	2023	2022	2023
	Participantes	Horas de Capacitación	Participantes	Horas de Capacitación
Oficinas Centrales	407	23,290	338	16,933
DR Centro	171	13,760	156	7,995
DR Occidente	134	11,974	109	4,903
DR Norte	244	19,217	172	8,186
DR Sur	112	8,485	89	4,798
Total	1,068	76,726	864	42,815

Fuente: Dirección de Recursos Humanos



Al cierre de diciembre de 2023, se capacitaron a 864 personas servidoras públicas en 78 cursos, en los cuales sobresalieron:

- Violencia Contra las Mujeres en el Ámbito Laboral.
- Comunicación Incluyente y Sin Sexismo.
- Ética en la Administración Pública, Diversidad Sexual y Derechos Humanos.
- Las Medidas para la Igualdad y Claves para la Atención Pública sin Discriminación.
- El ABC de la Igualdad y la no Discriminación.
- Inducción a la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Claves para la Atención Pública sin Discriminación, Inclusión y Discapacidad.
- Las Medidas para la Igualdad, Diversidad Sexual y Derechos Humanos.

Cabe señalar que, los cursos fueron impartidos en línea a través de diversas plataformas tales como: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores (PROCADIST) y la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).

De manera mensual se llevó a cabo la difusión, por medio de correo electrónico e intranet, de los temas abordados por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), mismos que son publicados en su plataforma de Sistema de Educación Financiera en tu Institución (SEFI).

VII.1.3. Contratación de Servicios Profesionales por Honorarios

Durante el período que se reporta, no se contrató servicio alguno con cargo a la partida 12101 "Honorarios".

VII.1.4. Servicio Social

Durante el año 2023, el Instituto contó con la participación de 69 personas prestadoras de servicio social, 38 mujeres y 31 hombres, quienes han apoyado en las actividades de las áreas, coadyuvando a mantener un correcto funcionamiento de los procesos y acciones del crédito FONACOT a nivel nacional y en áreas administrativas. Cabe mencionar que se contrataron a 3 prestadores de servicio social en el periodo antes mencionado.

VII.1.5. Programa de Becas

Con la finalidad de continuar con el apoyo en la formación profesional del personal del Instituto FONACOT, en las diferentes áreas del conocimiento económico-administrativo, al cierre de 2023 el programa de becas benefició a dos personas servidoras públicas, quienes buscaron contar con un mayor grado de conocimiento para lograr cumplir las metas y objetivos en el Instituto.



Participantes del Programa Institucional de Becas

Nivel de Escolaridad	Participantes 2022	Participantes 2023
Maestría	0	0
Especialidad	0	0
Licenciatura	4	2
Posgrado	0	0
Diplomado	1	0
Titulación	0	0
Total	5	2

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Cabe destacar que el Instituto otorgó también 39 becas de excelencia dirigidas a las y los hijos e hijas de las personas trabajadoras sindicalizadas, de las cuales, veinte fueron de nivel medio superior y diecinueve de nivel superior, esto con la finalidad de impulsar su desarrollo académico.

VII.1.6. Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro

En el 2023, el Instituto solo contó con una persona candidata en el programa, la cual se presentó en la Dirección de Plaza Tlalnepantla. Se espera continuar apoyando a las y los jóvenes que así lo decidan, en capacitación y formación que los impulse a salir adelante para tener una inclusión laboral y mejor formación para ser profesionistas exitosos, por lo que, cabe mencionar que la joven fue contratada por el Instituto.

VII.1.7. Cultura Organizacional

Con base en los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), realizada en el año 2022 por la Secretaría de la Función Pública, se diseñaron las Prácticas de Transformación del Clima y Cultura Organizacional (PTCCO) 2023 y fueron registradas en el primer trimestre de 2023 en la plataforma RhNet de la SFP. Las actividades que se realizaron para cumplir con dichas PTCCO durante el ejercicio fiscal 2023 fueron las siguientes:

- Difusión de los Resultados de la ECCO 2022 a todo el personal del Instituto.
- Seguimiento puntual a las solicitudes de capacitación específica establecidas en el Programa Anual de Capacitación del Instituto.
- Seguimiento de las acciones de evaluación del desempeño durante el 2023 y diseño de la estrategia para evaluar al mismo durante 2024.
- Diseño y difusión del material gráfico acerca de la importancia del reconocimiento laboral en el desempeño de los colaboradores e invitación al personal de mando del Instituto a realizar la capacitación “Desarrollo de Habilidades Directivas” para reforzar la importancia del reconocimiento laboral para la consecución de metas.
- Diseño y difusión de materiales digitales acerca de las Buenas Prácticas Gerenciales y se convocatoria al personal de mando para realizar la capacitación “Liderazgo para Directivos en el Sector Público” con el propósito de concientizar al personal de mando del Instituto sobre la importancia de desarrollar las



habilidades directivas necesarias para fomentar un ambiente de trabajo basado en el respeto y el cumplimiento de las metas institucionales.

Igualmente, se realizaron las actividades inherentes a la invitación y difusión a todo el personal adscrito al Instituto, para responder la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) 2023, teniendo una participación de 1,007 personas. Además, se difundió el "Pronunciamiento de Cero Tolerancia al Hostigamiento Sexual y al Acoso Sexual" y "Posicionamiento Cero Tolerancia a los Actos de Corrupción".

Adicionalmente, con base en la Guía para la Elaboración del Código de Conducta en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, se llevó a cabo la actualización del Código de Conducta en el que se incluye el valor de austeridad republicana y la matriz de riesgos éticos.

VII.2. Jurídico

VII.2.1. Jurídico Contencioso

Durante el año 2023, el Instituto inició acciones legales ante diversas autoridades encargadas de la impartición y administración de justicia, tanto del fuero federal, como del fuero común.

A través del despacho externo y del personal del Instituto se tramitaron 2,161 juicios, que se encuentran relacionados con las demandas instauradas en contra de ex empleados, acreditados y/o Centros de Trabajo para la recuperación de la cartera judicial.

Número de Juicios

Tipo	2022	2023	Variación (%)
Ejecutivo Mercantil	3	4	33.3
Ordinario Mercantil	29	7	-75.8
Oral Mercantil	1,207	2,120	75.6
Ordinario Civil	123	29	-76.4
Otros	268	1	-99.6
Total	1,630	2,161	32.6

Fuente: Dirección de lo Contencioso

Como resultado de las acciones legales llevadas a cabo en el ejercicio 2023, se lograron recuperar 31.1 mdp., representando un incremento del 14.7% con respecto a lo recuperado en 2022 (27.1 mdp.).

Por lo que se refiere al pago por concepto de honorarios, durante el ejercicio 2023, a los despachos externos para la cobranza judicial se les pagó 3.0 mdp.

Recuperado y Pago por Concepto de Honorarios

(Millones de pesos)

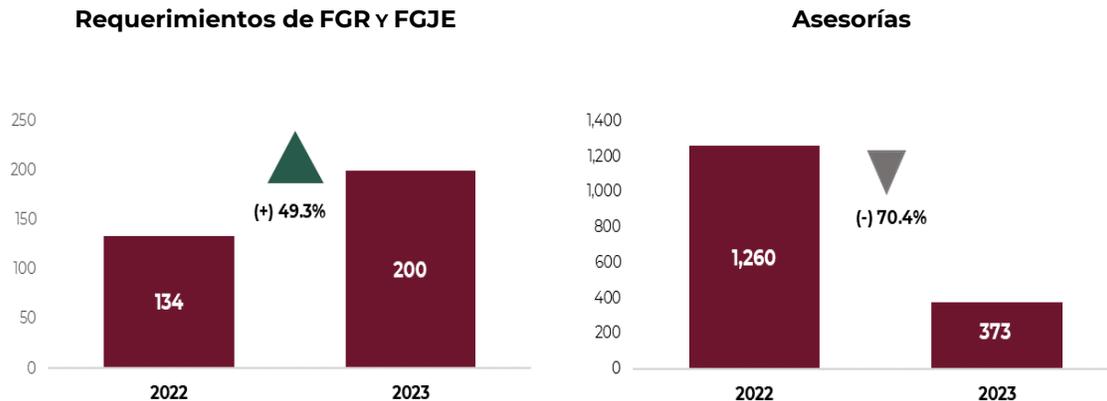
Tipo	2022	2023	Variación (%)
Recuperado	27.1	31.1	14.7
Pago a despachos	1.0	3.0	200.0

Fuente: Dirección de lo Contencioso



Adicionalmente, se realizaron 16 dictámenes por solicitudes de aclaración de crédito y aclaración de pagos. Los dictámenes se enmarcan en la revisión constante de los procesos sustantivos para la atención de las personas trabajadoras.

Por otra parte, durante el periodo reportado, se atendieron 200 requerimientos de las fiscalías del fuero federal y común, lo que representa un aumento del 49.3% con respecto a lo reportado en 2022 (134 requerimientos).



Fuente: Dirección de lo Contencioso.

Finalmente, se otorgaron 373 asesorías internas y externas, contra 1,260 realizadas durante el ejercicio 2022. Estas asesorías impulsan la revisión constante de los procesos sustantivos y la normatividad interna institucional, a fin de contar con los elementos suficientes que permitan la presentación de denuncias que en derecho proceden y coadyuvan con las autoridades ministeriales y judiciales. En este sentido, conjuntamente participan las unidades administrativas de todo el Instituto para integrar los expedientes en los casos en los que se detectan o se tiene conocimiento de actos de corrupción por parte de servidores públicos del Instituto o de algún otro ilícito cometido por los trabajadores o por diversa persona solicitante de crédito.

Las acciones citadas involucran también capacitar en las áreas en la forma en que deben de integrar las pruebas de este tipo de conductas para acrecentar las probabilidades de éxito de estas acciones.

VII.2.2. Jurídico Laboral

Al cierre del ejercicio 2023, se recibieron dieciséis demandas laborales en contra del Instituto ya sea como patrón, patrón sustituto y tercero interesado, diez de las cuales se presentaron ante la Junta de Conciliación y Arbitraje; cinco ante el Tribunal Laboral Federal de Asuntos Individuales; y uno ante el Tribunal Local Laboral.

También, se concluyeron veintiún juicios, uno de ellos en el que el Instituto fue absuelto de salarios vencidos e intereses; uno por desistimiento del actor a las prestaciones reclamadas; catorce más se concluyeron en cumplimiento a laudos ejecutoriados pronunciados por la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje; tres más por convenio dentro de juicio; uno por desechamiento; y uno por archivo, reflejando las siguientes cifras en el pasivo contingente:



Asuntos Laborales

Área	Juicios	Pasivo Contingente (mdp)	Pagado (mdp)	Diferencia a favor del Instituto
Subdirección General Comercial*	15	13.1	13.7**	-0.6
Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación	1	3.0	0.3	2.7
Patrón sustituto	1	0	0	0
Tercero Interesado	4	0	0	0
Total	21	16.1	14.0	2.1

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

* Dentro de estos juicios se encuentran los relativos al tema relacionado con 13 analistas delegacionales, respecto de los cuales el área comercial solicitó que no se reinstalaran, razón por la cual se pagaron las indemnizaciones conducentes, mismas que no se encontraban previstas dentro del pasivo contingente, ya que la acción principal fue la reinstalación.

** El monto pagado incluye el importe condenado en Laudo y la indemnización.

Cabe mencionar que, durante el año 2023, disminuyeron un 45.4% las demandas en contra del Instituto como tercero interesado en comparación con el año 2022.

Comparativo de Demandas Nuevas

Tipos	2022	2023	Variación (%)
Como patrón	8	8	Sin cambios
Como patrón sustituto	2	2	Sin cambios
Relacionadas con autorización y cancelación	0	0	Sin cambios
Instituto como tercero interesado	11	6	-45.4
Total	21	16	-23.8

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

En el año 2023, se atendieron 256 audiencias ante las Juntas Federales y Locales de Conciliación y Arbitraje, así como en Tribunales Laborales de Asuntos Individuales, contra 197 reportadas en el año 2022; lo cual representa un incremento del 29.9% respecto a las audiencias reportadas en el mismo periodo del año pasado.

Con el objeto de salvaguardar los intereses del Instituto, previendo posibles contingencias que se traduzcan en demandas laborales, durante el periodo 2023 se llevaron a cabo las siguientes acciones:



Convenios de Liquidación

Tipo de Convenio	2022	2023	Variación (%)
Convenios formalizados	54	71	31.4
Pago antes de retención del ISR a convenios formalizados (mdp)	10.8	12.4	14.8
Retención de ISR a convenios formalizados (mdp)	2.3	2.2	-4.3
Pago total o parcial a préstamos (personal y/o BCD) (mdp)	1.0	1.2	20.0
Pago neto (mdp)	7.5	8.5	13.3

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Por otra parte, se atendieron dieciséis requerimientos de pensiones alimenticias e informes solicitados por los juzgados familiares en la Ciudad de México e interior de la República, lo anterior representa un aumento del 166.6% en comparación al año 2022, en el cual se desahogaron seis requerimientos.

Demandas y Liquidaciones

Concepto	2022	2023
Demandas laborales recibidas contra Instituto FONACOT como patrón	21	8
Demandas laborales concluidas	6	21
Audiencias atendidas	197	256
Juicios de nulidad presentados	16	3
Procedimientos de investigación laboral	20	17
Rescisión	6	4
Suspensión	2	2
Apercibimiento por escrito	8	6
Sin sanción	2	2
Concluidos por renuncia	1	1
No se llevó a cabo.	0	1
En proceso	1	1
Convenios formalizados	54	71
Pago antes de retención del ISR a convenios formalizados (mdp)	10.8	12.4
Retención de ISR a convenios formalizados (mdp)	2.3	2.2
Deducción de pensión alimenticia, decretado por Juzgado de lo Familiar (mdp)	0.0	0.4
Pago total o parcial a préstamos (personal y/o BCD)	1.0	1.2
Pago neto	7.5	8.5
Requerimientos de pensiones alimenticias	6	16
Pagos de marcha	2	2
Liquidaciones por convenio en atención al Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Primas de Antigüedad	9	41

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales



VII.2.2.1. Reclamaciones ante la CONDUSEF

De enero a diciembre de 2023, se recibieron un total de 104 reclamaciones presentadas por los usuarios del Instituto ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), cantidad que representa un incremento del 40.6%, de las reclamaciones recibidas en el mismo periodo de 2022 (86 reclamaciones).

La principal causa de reclamación fue por concepto de Actualización de Buró, que muestra un aumento del 78.9% con relación a las reclamaciones recibidas por el mismo concepto en año 2022.

Las principales causas que motivaron las reclamaciones ante la CONDUSEF fueron las siguientes:

Reclamaciones			
Tipo de Reclamación	2022	2023	Variación%
Aclaración de Crédito	32	22	-31.2
Acreditación de Pagos	4	6	50.0
Actualización de Buró	19	34	78.9
Afiliación Centro de Trabajo	0	0	Sin cambios
Seguros	1	2	100.0
Cancelación	0	4	400.0
No Reconocimiento	5	16	320.0
Reembolso	24	20	-16.6
Reestructura/Renovación de Crédito	1	0	-100.0

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

De igual forma, en 2023 se atendieron diecinueve audiencias de conciliación contra once atendidas en el mismo periodo de 2022, lo que representa un aumento en un 72.7%. Esto derivado del aumento en las reclamaciones de este periodo.

VII.2.3. Consultivo y Normativo

Al cierre del año 2023, se revisaron y elaboraron 181 instrumentos jurídicos (contratos y convenios), contra los 230 elaborados en 2022, es importante precisar que derivado de la publicación de los Decretos por los que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicados el día 2 de junio de 2022 en el Diario Oficial de la Federación, se presentó una reducción del 21.3% en la elaboración de los contratos de servicios diversos.

Esta actividad comprende la revisión del marco normativo aplicable a cada instrumento, de la documentación legal para acreditar la existencia y personalidad de las partes, así como de los requerimientos específicos solicitados para cada instrumento, a fin de determinar su vialidad jurídica, entre otros aspectos.

Cabe mencionar que esta actividad transversal brinda seguridad y certeza jurídica al ejercicio de las atribuciones y funciones sustantivas de todas las áreas integrantes del Instituto.



Instrumentos Jurídicos

Instrumentos Jurídicos	Cantidades
Contratos de Arrendamiento de Inmuebles	58
Convenios Contrato de Arrendamiento	1
Convenios Modificatorios a Servicios Diversos	10
Convenios de Difusión	112
Total de instrumentos jurídicos 2023	181*
Total de instrumentos jurídicos 2022	230

Fuente: Dirección de lo Consultivo y Normativo

*Derivado de la publicación de los Decretos por los que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y del Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicados el día 2 de junio de 2022 en el DOF.

VII.2.3.1. Otorgamiento y Revocación de Poderes, así como Certificación de Documentos.

Por lo que se refiere a las solicitudes para el otorgamiento de poderes, en 2023 se elaboraron y protocolizaron ante notario público 18 instrumentos, mientras que en el año 2022 se elaboraron y protocolizaron 19 instrumentos. Esta actividad transversal, es necesaria para brindar seguridad y certeza jurídica a las actuaciones de las y los servidores públicos del Instituto, y les permite ejercer sus atribuciones y facultades conferidas por la normativa vigente, frente a otras autoridades administrativas y jurisdiccionales; así como ante personas físicas y morales. De igual forma, esta actividad permite a las o los prestadores de servicios legales del Instituto, apersonarse en los litigios que les son encomendados a lo largo del país.

Por lo que se refiere a las solicitudes de revocación de poderes otorgados, en 2023 se atendieron y tramitaron 10 ante fedatario público, representa 6 más que en el 2022.

Una vez concluidos los trámites ante notario público, se procedió al registro e inscripción de los poderes y revocaciones correspondientes ante el Registro Público de Organismos Descentralizados (REPODE).

VII.2.3.2. Consultas y Asesorías

De enero a diciembre de 2023 se recibieron y atendieron 472 consultas, esto es un 16.6% menos que las consultas recibidas en 2022 (566 reportadas).

En ese sentido, el Instituto ha brindado atención a todas las áreas que lo integran con respecto a asesorías en el ámbito jurídico, respecto a términos y alcances del marco normativo aplicable o relacionado con atribuciones y funciones de los servidores públicos del Instituto; instrumentos jurídicos (contratos, convenios, poderes); funciones de órganos colegiados, entre otras.

Esta actividad abarcó la asesoría legal para la creación o revisión de normativa interna; la actualización de manuales; la participación como asesores en los procedimientos relacionados con contrataciones públicas de bienes, arrendamientos, servicios y obra pública y la participación en los distintos Comités y Subcomités internos del Instituto.



Cabe mencionar que la atención de consultas y asesorías es una actividad que fortalece las acciones para la formalización de instrumentos jurídicos y al mismo tiempo impulsa la revisión de procesos y de la normatividad interna.

Finalmente, durante el año que se reporta también se llevó a cabo la revisión del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, a fin de realizar actualizaciones y mejoras a dicho ordenamiento jurídico, por lo que las modificaciones al mismo fueron aprobadas en la última sesión del Consejo Directivo de 2023.

VII.3. Situación Actual de los Bienes

VII.3.1. Bienes Muebles

Al 31 de diciembre de 2023, el Instituto tiene registrados en su patrimonio 11,161 bienes muebles con un valor en libros de 5.4 mdp.

Inventario físico de bienes muebles

(Millones de pesos)

Inventario de Bienes Muebles	2022		2023	
	Número	Monto	Número	Monto
Número de Bienes	10,070	7.6	11,161	5.4

Fuente: Subdirección General de Administración

A finales del 2023, el Instituto dio de baja 611 muebles, de los cuales:

- 355 bienes donados a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.
- 102 bienes finiquitados por la aseguradora, derivado del robo sufrido en el almacén de Cuernavaca.
- 154 bienes que, por su uso y condiciones físicas, ya no son útiles para el Instituto.

Baja de Bienes Muebles

Disposición Final	2022		2023	
	Número	Monto	Número	Monto
Bienes Enajenados	245	1.8	154	1.3
Bienes Donados	355	1.3	0	0
Bienes Siniestrados	0	0	0	0

Fuente: Subdirección General de Administración

Asimismo, se dieron de alta 1,702 bienes muebles, donados por las empresas PM Steel, S.A. de C.V., Selta, S.A. de C.V. y Von Haucke, S.A. de C.V. con valor en libros de un peso cada uno.



VII.3.2. Bienes Inmuebles

De conformidad con la normatividad del Instituto Nacional de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) y considerando la ubicación y espacios existentes para el desarrollo de la operación institucional en el ámbito regional, al 31 de diciembre de 2023, el Instituto tiene registrados los inmuebles propios, en arrendamiento.

Al cierre de 2023, el Instituto cuenta con un patrimonio de diez inmuebles con un valor original de 91.9 mdp y un valor en libros a esa fecha de 177.5 mdp, al mismo periodo de 2022, se contaba con igual número de inmuebles, con un valor en libros de 179.8 mdp.

Inmuebles Propios Ocupados por el Instituto FONACOT		
Uso	2022	2023
Edificio Oficinas Centrales	1	1
Dirección de Plaza	1	1
Almacén de bienes de baja	1	1
Casa	1	1
Terrenos Sin Construcción	2	2
Inmueble desocupado	4	4
Total	10	10

Fuente: Subdirección General de Administración

En cuanto a los inmuebles arrendados para la operación de ochenta sucursales al cierre del año 2022 sumaban 8,719.4 metros cuadrados, cifra que aumento al cierre de 2023 a 8,941.9 metros cuadrados, para la operación de 79 sucursales, que comparada con el ejercicio 2022, tuvo una reducción por la unificación de los contratos correspondientes a la Dirección Estatal Culiacán y Playa del Carmen, así como el nuevo arrendamiento de la Representación Chalco.

Se realizaron 27 renovaciones de contratos de arrendamiento con incremento de renta, en apego a la justipreciación de renta autorizada por el Instituto de Administración de Avalúos y Bienes Nacionales (INDAABIN), así como provenientes de contratos anteriores donde no se realizó ningún ajuste de renta y, dada la inflación de este año, a diferencia de 2022 en donde se realizaron 29 renovaciones de arrendamiento. El resto de los contratos de arrendamiento se encuentran vigentes hasta la conclusión del ejercicio fiscal 2024.

Las contrataciones citadas se realizaron en apego al decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF) y demás normativa aplicable.

Inmuebles Arrendados (al 31 de diciembre)		
Uso	2022	2023
Edificio Oficinas Plaza de la República	1	1
Direcciones Regionales	4	4
Direcciones Estatales	28	28
Direcciones de Plaza	9	9
Oficinas de Representación	38	37
Total	80	79

Fuente: Subdirección General de Administración.



VII.3.2.1. Mantenimiento a Inmuebles

En el periodo que abarca este informe, se brindó el apoyo solicitado por las áreas sustantivas y administrativas en materia de mantenimiento, en instalaciones eléctricas, aire acondicionado e infraestructura considerando ahorro energético, sumando 127 órdenes de trabajo por un monto de 0.7 mdp, lo cual es menor, en comparación a lo ejercido en 2022 por un monto de 0.9 mdp correspondiente a 153 órdenes de trabajo.

VII.4. Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Durante el ejercicio 2023 se realizaron un total de 701 contrataciones por 9,54.5 mdp, a través de licitación pública, invitación a cuando menos 3 personas y adjudicación directa, ya sea por montos de actuación o por artículo 41 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con diversos proveedores y prestadores de servicios.

Procedimiento*	2022		2023	
	Contratos (número)	Monto (mdp)	Contratos (número)	Monto (mdp)
Contratos con otras dependencias⁸	4	18.8	5	17.3
Licitación Pública	14	538.0	23	533.5
Invitación a cuando menos Tres Personas	4	3.1	4	22.2
Contratos con montos autorizados en 2023⁹	43	12.8	39	12.4
Opinión favorable del Comité Adquisiciones¹⁰	102	247.8	126	334.4
Contrato Marco¹¹	449	153.6	504	34.7
TOTAL	616	974.1	701	954.5

*Procedimientos con base en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP).
Fuente: Subdirección General de Administración

Cabe señalar que en cuanto a las contrataciones con fundamento en el artículo 41 Fracciones VII y XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) en relación a las 504 contrataciones por 34.7 mdp que se realizaron durante el ejercicio 2023; 503 contrataciones corresponden a compras de papelería y artículos de oficina por un monto de 16.4 mdp con Pequeñas, Micro y Medianas Empresas (PYMES) principalmente y un contrato por 18.3 mdp sobre el servicio de suministro de vales electrónicos de despensa para el otorgamiento de la prestación de fin de año sobre el personal del Instituto.

⁸ En referencia al Art.1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) sobre contratos celebrados con otras dependencias.

⁹ Contratos celebrados de acuerdo al Art.42 de la LAASSP sobre contratos conforme a los montos de actuación autorizados en 2023.

¹⁰ Contratos conforme al Art.41 Fracciones I y III de la LAASSP en relación a contratos que requirieron dictamen favorable del Comité de Adquisiciones del Instituto FONACOT.

¹¹ Contratos referentes al Art.41 Fracciones VII y XX numeral VII de la LAASSP, donde contemplan aquellos que se adjudica de manera directa por declararse una licitación pública y XX a contrato Marco.



VII.4.1. Contratos Plurianuales

En el ejercicio 2023, existen diecinueve contratos de tipo plurianual para los ejercicios fiscales 2023 a 2024, que corresponden a la prestación del servicio (s) de:

1. Aseguramiento de bienes patrimoniales para las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
2. Aseguramiento integral del parque vehicular para la Administración Pública Federal.
3. Expediente electrónico y seguridad biométrica para la plataforma de crédito.
4. Uso y soporte de licencias SAS.
5. Arrendamiento de transporte vehicular terrestre dentro del territorio nacional.
6. Administrado de seguridad informática.
7. Legales para la cobranza judicial y recuperación de cartera crediticia.
8. Legales para la cobranza judicial y recuperación de cartera crediticia.
9. Consultas electrónicas de información a la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (BDNSAR).
10. Integral de renovación de licencia SAP con soporte técnico y mejoramiento evolutivo.
11. Administración, archivo, guarda y custodia de los expedientes físicos de crédito
12. Afiliación de centros de trabajo y administrativo y reembolso.
13. Conversión de archivos al formato xbrl.
14. Dictaminación de los estados financieros contables y presupuestarios del ejercicio 2023, y de los estados financieros contables al 30 de junio de 2024;
15. Legales para la cobranza judicial y recuperación de cartera crediticia.
16. Soporte técnico y mejoramiento evolutivo de la herramienta de analítica institucional.
17. Integral administrada de la arquitectura de cómputo de los sistemas.
18. Administrado de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos.
19. Consultoría especializada para la validación de la implementación y adopción de las normas internacionales de información financiera, disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento.

VII.4.2. Contrataciones Marco

Existen 505 contratos marco, de los cuales dos contratos fueron por invitación a cuando menos a tres personas, para la contratación del servicio integral de limpieza a nivel nacional, y 503 contratos por adjudicación directa, de los cuales dos fueron para la contratación de los servicios y adquisición de productos de licenciamiento de Microsoft y para el servicio integral de fumigación para las oficinas del Instituto; y los otros 501 restantes fueron para el suministro de artículos de oficina (papelería) a través de la plataforma de la Tienda Digital del Gobierno Federal.

VII.5. Ejercicio del Presupuesto

VII.5.1. Presupuesto de Gasto Programable

El presupuesto de gasto programable autorizado al Instituto en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio 2023, se estableció por un monto de 2,730.9 mdp, lo que representó un aumento de 8.0% en comparación con el ejercicio 2022, que alcanzó un importe de 2,527.7 mdp.



Con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones de austeridad y disciplina presupuestaria establecidas por la Presidencia de la República, los recursos del programa institucional Créditos a Trabajadores se ejercieron de manera racional, destinados principalmente a la automatización y modernización, mejorando la atención al público, basados en tecnologías de información y comunicación para la originación del crédito, con la implementación de acciones a fin de cumplir con las disposiciones de la CNBV; realizar consultas en las bases de datos para localizar a los trabajadores para la cobranza de sus créditos, el arrendamiento de locales para sucursales, capacitación al personal con enfoque técnico, de atención y servicio al cliente, campañas publicitarias y viáticos.

VII.5.1.1. Presupuesto Modificado del Gasto Programable

El presupuesto original autorizado 2023 se modificó de 2,730.9 mdp a 1,954.0 mdp, con el objetivo de realizar un ejercicio eficiente y transparente de los recursos, acorde con las necesidades de las diversas áreas que integran el Instituto, dicha modificación se realizó mediante reducciones de recursos aplicadas a diversos capítulos de gasto por 776.9 mdp (2.4 mdp por concepto de vacancia y 774.5 mdp por concepto de economías), así como, de traspaso compensado de recursos entre capítulos de gasto por 79.0 mdp.

El presupuesto original autorizado al capítulo de Servicios personales fue de 919.0 mdp, sin embargo, fue modificado por una ampliación mediante el traspaso de recursos compensados del capítulo de Servicios generales por 73.3 mdp, destinados a cubrir presiones de gasto para el pago de obligaciones laborales que están contempladas en el contrato colectivo de trabajo, así como, por la aplicación de reducción de recursos por la vacancia generada al cierre del ejercicio 2023, por un monto de 24.0 mdp y economías por 2.9 mdp; llegando a un presupuesto modificado de 987.0 mdp.

Por lo que se refiere al capítulo de Materiales y suministros, se autorizó un presupuesto de 26.5 mdp, que después de realizar un ejercicio eficaz y eficiente de dichos recursos, se modificó a 19.0 mdp, por una reducción derivada de economías generadas durante el periodo de 7.5 mdp.

Para el capítulo de Servicios generales el presupuesto autorizado fue de 1,744.0 mdp, mismo que se modificó por un traspaso compensado al capítulo de Servicios personales de 73.3 mdp, el cual sirvió para atender presiones de gasto por las prestaciones del personal de base establecidas en el contrato colectivo de trabajo, así como, por un traspaso al capítulo Bienes muebles e inmuebles de 5.7 mdp, para la adquisición de dos elevadores para el edificio sede de Insurgentes Sur 452, que con motivo de las medidas de cierre publicadas por la SHCP ya no fue posible iniciar los procesos licitatorios en el ejercicio 2023, por lo que la adquisición de este equipo se programó para el siguiente ejercicio fiscal, adicionalmente, y por la aplicación de economías generadas en el gasto, se aplicó una reducción de recursos por un monto de 756.4 mdp, por lo que al final del ejercicio el presupuesto modificado y ejercido para dicho capítulo quedó en 908.6 mdp.

Con la autorización de la Unidad de Inversión de la SHCP del registro de cartera en el capítulo de Bienes muebles e inmuebles que no tuvo asignación presupuestal original, fue necesario realizar una transferencia de recursos de 5.7 mdp, para la adquisición de los dos elevadores para el edificio sede de Insurgentes Sur 452 antes mencionado, misma que no fue posible realizarse durante el ejercicio 2023.



Con relación al capítulo de Otras erogaciones, el presupuesto autorizado fue de 41.4 mdp, mismo que se vio reducido por la aplicación de economías generadas al cierre del ejercicio por 2.0 mdp, para quedar con un presupuesto ejercido modificado de 39.4 mdp.

Presupuesto del Gasto Programable 2023

(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	Presupuesto original	Traspaso compensado	Vacancia	Economías	Presupuesto modificado
1000	Servicios Personales	919.0	73.3	2.4	2.9	987.0
2000	Materiales y Suministros	26.5			7.5	19.0
3000	Servicios Generales	1,744.0	-79.0		756.4	908.6
4000	Otras Erogaciones	41.4			2.0	39.4
5000	Bienes muebles e inmuebles	0.0	5.7		5.7	0.0
Total		2,730.9	0.0	2.4	774.5	1,954.0

Fuente: Subdirección General de Administración

VII.5.1.2. Ejercicio Presupuestal

Durante el ejercicio fiscal 2023, el presupuesto original autorizado alcanzó un monto de 2,730.9 mdp, mismo que durante dicho ejercicio, se modificó por la aplicación de ampliaciones y reducciones presupuestarias para atender presiones de gasto, así como por ahorros y economías al cierre del ejercicio, entre programas, partidas conceptos y capítulos de gasto, por lo que el presupuesto modificado programable del Instituto, al final fue por 1,954.0 mdp, el cual se ejerció en un 100%, que en comparación con el ejercicio 2022 que fue por un monto de 1,751.2 mdp que representó un incremento en el gasto del 11.6%, en función de la operación para la realización y cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Ejercicio Presupuestal 2023

(Millones de pesos)

Capítulo	Descripción	Presupuesto Modificado	Gasto enero-diciembre
1000	Servicios Personales	987.0	987.0
2000	Materiales y Suministros	19.0	19.0
3000	Servicios Generales	908.7	908.7
4000	Otras Erogaciones	39.3	39.3
Total		1,954.0	1,954.0

Fuente: Subdirección General de Administración

El gasto ejercido del capítulo 1000 “Servicios Personales”, al cierre de ejercicio 2023 fue por 987.0 mdp, que con relación al presupuesto modificado durante el mismo ejercicio, representó un avance del 100% al finalizar el mismo, que comparado con el gasto realizado en el ejercicio inmediato anterior por un monto de 862.8 mdp, representó un



incremento del 14.4%, el cual comprende los ajustes a los tabuladores por incremento en las remuneraciones y gratificación de fin de año, con base en la estructura organizacional autorizada y en los tabuladores salariales, estímulos al personal operativo por desempeño y productividad, prestaciones de seguridad social y de contrato colectivo de trabajo e impuestos.

Respecto al capítulo 2000 “Materiales y Suministros” durante el 2023, se ejerció un presupuesto por 19.0 mdp, que respecto al presupuesto modificado programado representó el 100%, que comparativamente contra lo ejercido en el 2022 por un monto de 11.3 mdp tuvo un incremento del 68.1% de su ejercicio; estos recursos ejercidos fueron para la adquisición de papelería y artículos de oficina, material eléctrico y electrónico, combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales destinados a servicios públicos y la operación de programas públicos, así como vestuario y uniformes al personal de base principalmente.

En relación al capítulo 3000 “Servicios Generales”, al cierre de 2023 se ejercieron recursos por 908.7 mdp representando un avance del 100% con respecto al presupuesto modificado, que comparativamente con los recursos ejercidos durante 2022 por un monto de 853.6 mdp, mostró un incremento del 6.5%. El gasto ejercido se realizó principalmente en los servicios básicos de infraestructura de cómputo, diversos arrendamientos, mantenimiento de aplicaciones informáticas que dan soporte directo a los procesos sustantivos para el otorgamiento del Crédito a Trabajadores, servicios de desarrollo, operación e infraestructura informática para la colocación de créditos, impresión de material informativo, campañas de publicidad, viáticos y pasajes entre otros.

Finalmente el capítulo 4000 “Otras Erogaciones”, durante el 2023 del presupuesto modificado, se ejercieron 39.3 mdp y con relación al 2022 fue de 23.5 mdp, por lo que se observó un incremento de 67.2%, la variación se integra por los recursos ejercidos para los fondos de pensiones y primas de antigüedad de los trabajadores del Instituto, para pagos por defunción y para hacer frente a resoluciones emitidas por los jueces y juzgados con el propósito de cumplir con las obligaciones jurídicas ineludibles primordialmente.

Comparativo del gasto ejercido 2023 vs 2022
(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	2022	2023	Variación %
1000	Servicios Personales	862.8	987.0	14.4
2000	Materiales y Suministros	11.3	19.0	68.1
3000	Servicios Generales	853.6	908.7	6.5
4000	Otras Erogaciones	23.5	39.3	67.2
Total		1,751.2	1,954.0	11.6

Fuente: Subdirección General de Administración

VII.6. Archivo Institucional

A finales de ejercicio 2023, se formalizó la Integración del Grupo Interdisciplinario de Valoración y Conservación de los Archivos del Instituto y se emitieron sus Reglas de operación conforme a lo que establecen los artículos 11 fracción V, 50 y 54 de la Ley



General de Archivos, lo que implica un soporte fundamental para el funcionamiento del archivo Institucional.

Adicionalmente, derivado del programa de acompañamiento para la identificación, depuración, revisión y baja documental de archivo a nivel nacional y oficinas centrales de documentación se obtuvieron los dictámenes de baja documental y transferencia secundaria por parte del Archivo General de la Nación (AGN).

- a) DDAN SDD 2479 2023 DICTAMEN 01 2023 INFONACOT (administrativo)
- b) DDAN SDD 2481 2023 DICTAMEN 02 2023 INFONACOT (administrativo)
- c) DDAN SDD 2484 2023 DICTAMEN 03 2023 INFONACOT (administrativo)
- d) DDAN SDD 2480 2023 DICTAMEN 04 2023 INFONACOT (administrativo)
- e) DDAN SDD 2483 2023 DICTAMEN 05 2023 INFONACOT (administrativo)
- f) DDAN SDD 2482 2023 DICTAMEN 06 2023 INFONACOT (administrativo)

VII.7. Tecnologías de la Información y Comunicación

VII.7.1. Tecnologías de la Información

Durante el periodo del presente informe, el Instituto implementó mejoras en las áreas.

- Renovación del servicio de transferencia de información a través de las herramientas tecnológicas en su modalidad de suscripción en los servicios de Office 365, el cual incluye correo electrónico, plataforma Teams, One Drive, así como la utilización de licenciamiento y servicios tales como Visio, Power BI, Infraestructura en la nube (Azure).
- Renovación de las licencias del sistema SAS (por sus siglas en inglés "Statistical Analysis System"), con la cual se permite llevar a cabo la operación, administración y desarrollo de mejoras evolutivas que ayudan a las áreas de negocio para el desempeño de sus actividades normales, licenciamiento que fue instalado e implementado en la nueva arquitectura para dar cumplimiento a la normatividad IFRS9.
- Gestión e implementación de una nueva arquitectura para la plataforma SAS, la cual permite la actualización del sistema Operativo a la versión 9.4
- Migración de reportes asociados con la Dirección de Riesgos Discrecionales con la utilización del Módulo Risk Stratum, lo que conlleva a dar cumplimiento a la normatividad IFRS9.

VII.7.2. Infraestructura Tecnológica

Durante el ejercicio 2023, se logró la mejora en proyectos de infraestructura tecnológica, referente al centro de datos, con el mantenimiento al servicio de Firewall principal; con el cual interactúan todas las comunicaciones de los sistemas del Instituto, además, respecto al equipo de cómputo, se finalizó la actualización de la infraestructura de equipo de cómputo y periféricos que utiliza el Instituto a nivel nacional.

Se optimizaron servicios y componentes de infraestructura, con la finalidad de agilizar y dar continuidad a las operaciones de los sistemas y servicios informáticos que permiten el otorgamiento de créditos a las personas trabajadoras formales del país y se renovaron e implementaron nuevas tecnologías en materia de equipos de telecomunicaciones,



apegados a los estándares, de seguridad, escalabilidad, confiabilidad, y alta disponibilidad, que permiten integrarse con el resto de las tecnologías y desarrollos, facilitando la interacción directa y oportuna con los sistemas de Crédito.

VII.7.3. Desarrollo de Sistemas

Durante el ejercicio 2023, se destaca la implementación del módulo IFRS9 en la plataforma SAS, donde se han llevado a cabo las 6 fases de implementación:

- Análisis de modelos de negocio y definición de plantillas de carga de información.
- Instalación y pos configuración del ambiente de producción y actualización de memoria técnica.
- ETL´s de procesos de carga de información a Datamart de IFRS9.
- Ejecución unitaria del modelo de perdida esperada para créditos otorgados por el Instituto en ambiente de desarrollo.
- Un documento de evidencia de los reportes de negocio estándar configurados.
- Liberación de los componentes SAS desarrollados a los ambientes de producción.

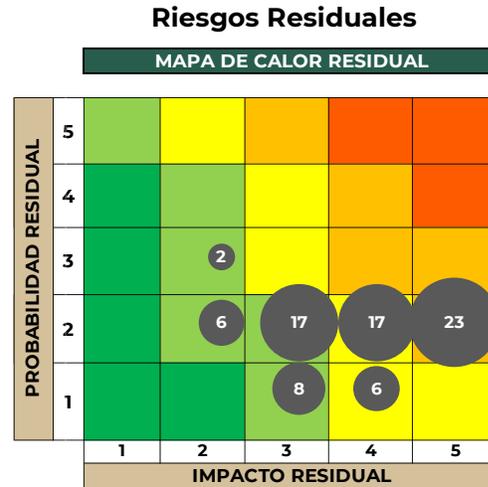
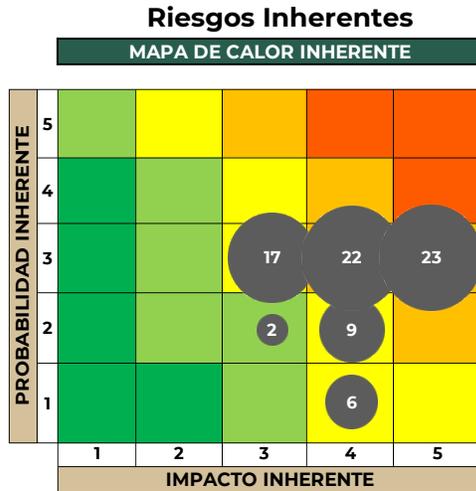
Derivado de ello, se han atendido mejoras evolutivas en la plataforma SAP, así como, implementado estrategias para corregir desviaciones.

VII.8. Seguridad de la Información

En el ejercicio 2023, se licitó el proyecto denominado “Servicio Administrado de Seguridad Informática”, coadyuvando al Instituto con la protección de los procesos críticos referentes al otorgamiento y administración del crédito, los servicios de seguridad Informática.

- Administrado de SOC.
- Administrado de Seguridad.
- Administrado de Protección de Aplicativos.
- Administrado de Seguridad Bajo Demanda.
- Gestión de Seguridad de la Información.

Durante el periodo que comprende el informe, como parte de las actividades del Marco de Gestión de Seguridad de la Información; se llevó a cabo el Análisis de Riesgo Tecnológico, en donde se identificaron los Riesgos Inherentes (no se consideran los Controles de Seguridad implementados en el Instituto) y los Riesgos Residuales (donde se consideran los Controles de Seguridad Implementados en el Instituto), los resultados se muestran a través de Mapas de Calor, teniendo en el Eje de las “X” la ponderación del IMPACTO (1 insignificante, 2 menor y hasta 5 catastrófico) y en el Eje de las “Y” la ponderación de la PROBAILIDAD (1 remoto, 2 poco probable y hasta 5 casi seguro) y la utilización de una distribución de 5 niveles.



Fuente: Análisis de riesgos - Marco de Gestión de Seguridad de la Información.

Respecto al gráfico de riesgos inherentes se muestra la distribución de 79 riesgos, los cuales están agrupados por su IMPACTO Y PROBABILIDAD.

Riesgos	Probabilidad	Impacto
23	Probable	Catastrófico
22	Probable	Mayor
17	Probable	Moderado
9	Poco probable	Mayor
2	Poco probable	Moderado
6	Remoto	Mayor

Los riesgos posteriores al tratamiento de riesgos y fortalecimiento del ambiente de control a través de los controles de la seguridad de la información que están implementados en el Instituto, con lo cual se mitigaron los riesgos inherentes y se obtuvo la evaluación del riesgo residual, se muestra con el gráfico de Riesgos Residuales y se tiene la distribución de los 79 riesgos agrupados por su IMPACTO Y PROBABILIDAD.

Riesgos	Probabilidad	Impacto
2	Probable	Menor
23	Poco probable	Catastrófico
17	Poco probable	Mayor
17	Poco probable	Moderado
6	Poco probable	Menor
6	Remoto	Mayor
8	Remoto	Moderado

Igualmente, entre las principales metas alcanzadas que permitieron fortalecer la Seguridad Informática en el Instituto.

- Se reportó a la Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN) sobre el progreso en la implementación y operación del Marco de Gestión de Seguridad de la Información (MGS) a través de la Herramienta de Gestión de Política TIC 2.0 (HGPTIC).



- Se concientizó a los colaboradores del Instituto mediante campañas de Cultura de Seguridad de la Información, las cuales se realizaron a través de medios electrónicos.
- Se mantuvo la operación y vigilancia de los Controles de Seguridad en la infraestructura tecnológica del Instituto.
- Se llevó a cabo el Proyecto de Modificación del Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto.

VIII. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Conforme a la clasificación de los riesgos establecida en las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), el Instituto está expuesto a dos tipos de riesgos. cuantificables y no cuantificables. Los primeros son susceptibles de medir, a través de bases estadísticas, sus pérdidas potenciales, en contraste, a los riesgos no cuantificables que se caracterizan por no derivar de errores internos, sino que son el resultado de eventos imprevistos, de tal manera que no es posible integrar una base estadística que permita medir sus pérdidas potenciales.

VIII.1. Riesgos Cuantificables

Los riesgos cuantificables se dividen en riesgos discrecionales y riesgos no discrecionales. En la primera subclasificación se incluyen los riesgos de crédito, liquidez y mercado. Mientras que como riesgos no discrecionales se consideran los riesgos operativo, tecnológico y legal.

VIII.1.1. Riesgos Discrecionales

VIII.1.1.1. Riesgo Crédito

Mediante el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) se presentan los análisis correspondientes para cuantificar el riesgo crédito:

- a) **Análisis de Cosechas**, proporciona el porcentaje de capital o número de créditos con 4 o más atrasos, para un determinado universo de trabajadores. Al cierre de diciembre 2023 se presentan las pérdidas de capital anual, comparado con el cierre de 2022.

Análisis de Cosechas

Año	2022	2023	Var. %
2009	19.3%	19.3%	0.0%
2010	14.7%	14.7%	0.0%
2011	15.0%	15.0%	0.0%
2012	15.4%	15.4%	0.0%
2013	15.3%	15.3%	0.0%
2014	12.5%	12.5%	0.0%
2015	11.5%	11.5%	0.0%
2016	12.9%	12.9%	0.0%
2017	13.6%	13.6%	0.0%
2018	12.9%	12.9%	0.0%
2019	13.0%	13.0%	0.0%
2020	14.0%	14.1%	0.7%
2021	13.9%	14.2%	1.7%
2022	7.3%	11.1%	52.3%

Fuente: Unidad para la Administración Integral de Riesgos



La cosecha de 2022 presenta una variación del 52.3%, debido a que se encuentra aún en proceso de maduración. Para la cosecha del 2021, hay una variación del 1.7%, esto sucede porque la columna del 2023 tiene 12 meses más de comportamiento, es por lo que el porcentaje es más alto.

- b) Porcentaje de Reservas (pérdida esperada)**, el cual representa el promedio del porcentaje de reservas (pérdida esperada), durante el ejercicio 2023 la variación porcentual anual fue de 3.9%, esto derivado de la mayor colocación de créditos en el año 2023.

Promedio Porcentaje de Reservas

2022	2023	Variación
7.7%	7.4%	-3.9%

Fuente: Unidad para la Administración Integral de Riesgos

- c) Valor en Riesgo de Crédito (VaR de Crédito)**, En términos formales, el VaR de Crédito mide la pérdida potencial derivada de las actividades de crédito del Instituto con un nivel de confianza del 99%. El comparativo del promedio de valor en riesgo disminuyó 3.8% en 2023.

- d) Índice de Concentración.** La métrica utilizada para valorar si un segmento en particular de la cartera consolidada del Instituto presenta niveles elevados de saldo, es el índice de Herfindahl-Hirschman, cuyo rango está entre 0 y 10,000. Para el monitoreo del índice se toman en cuenta, la zona geográfica, nivel de riesgo, plazo, grado de riesgo y sector económico.

En este sentido, la concentración promedio por sector económico en 2023 comparado con 2022, incrementó 1.7%. La concentración promedio por región o zona geográfica en 2023 comparado con 2022, aumentó 0.2%. La concentración promedio por nivel de riesgo en 2023 incrementó 4.3% en comparación con 2022, lo anterior, se atribuye a un incremento de la cartera clasificada en el nivel de riesgo bajo, cuya asignación proviene del semáforo de riesgos.

Al cierre de 2023 la concentración promedio por grado de riesgo presenta un incremento de 5.6%, comparado con 2022. Los grados de riesgo B, C y E incrementaron 17.2%, 6.8% y 3.1% respectivamente con respecto a la concentración reportada al cierre de 2022, mientras que, los grados de riesgo: A y D presentan un decremento.

Por lo que se refiere a la concentración promedio por plazo, incrementó 2.1%. Los plazos 24 y 30 meses, son los que mayor concentración registran.

- e) Índice de Bajas**, indica la proporción de trabajadores que pierden su centro de trabajo entre un periodo y otro. Cabe mencionar que, el porcentaje de bajas semestral para el Apartado A disminuyó de manera global 0.9% y aumentó 45.5% para el Apartado B. Este indicador permite conocer qué porcentaje del saldo mensual se recupera o se pierde de un mes otro.

Al respecto, el comparativo de la proporción del saldo asociado a trabajadores que pierden el centro de trabajo, en promedio incrementó 1.1% en 2023 y a su vez, el



comparativo de la proporción de saldo asociado a trabajadores que recuperan el centro de trabajo, en promedio disminuyó 1.9% en 2023.

Indicadores de Crédito
(Promedio enero-diciembre)

Métricas	2022 (%)	2023 (%)	Variación (%)
IMOR (Índice de Morosidad)	5.1	4.5	-11.8
IMORA (Índice de Morosidad Ajustado)	13.2	11.5	-12.9
Porcentaje de Reservas	7.7	7.4	-3.9
Porcentaje de Reservas Ajustada	15.6	14.2	-9.0
ICOR (Índice de Cobertura)	151.1	165.3	9.4
Roll Rate (Saldo)	1.2	1.2	Sin cambios
Índice de Recuperación	92.0	92.8	0.8
Severidad a 12m	45.9	39.1	-14.8
Índice de Castigos	0.8	0.7	-12.5

Fuente: Unidad para la Administración Integral de Riesgos

Los principales cambios se observan en las métricas de morosidad y severidad.

VIII.1.1.2. Riesgo de Mercado

Como parte integral de la administración de riesgos se da seguimiento a los análisis de las posiciones sujetas a riesgo de mercado a través del modelo del valor en riesgo de mercado. En el ejercicio 2023, el promedio del valor en riesgo de mercado es de 0.0%.

VIII.1.1.3. Riesgo de Liquidez

El Valor en Riesgo ajustado por Liquidez (LVaR), se interpreta como la pérdida potencial en que podría incurrir una institución por el tiempo que le tomaría liquidar su portafolio de inversión, para dar cumplimiento a obligaciones inmediatas al 99.5% de confianza.

El LVaR promedio de 2023 presentó un decremento de 100% con respecto al promedio de 2022, derivado de la estrategia de inversión la cual consideró inversiones en reportos, en su mayoría, con plazo de un día.

El objetivo de la Prueba de Liquidez (PdL) es validar que se cuente con Activos Líquidos de Alta Calidad suficientes para superar un periodo de tensión significativo en una ventana de tiempo de un mes, considerando un estrés en las entradas. Entre noviembre y diciembre de 2023 la PdL disminuyó 2.9%.

VIII.1.1.3.2. Brechas de liquidez

Durante el el ejercicio fiscal 2023 no se presentaron brechas acumuladas negativas, por lo que no se reporta un potencial faltante de liquidez.



VIII.1.1.3.3. Índice de Patrimonio

Al cierre de diciembre 2023, el Índice del Patrimonio se ubicó en 38.11%. Lo anterior reafirma que el Instituto cuenta con la suficiente solvencia para hacer frente a las posibles pérdidas derivadas de su operación, de acuerdo con la metodología estándar del cálculo de Requerimientos por Pérdidas Inesperadas establecidas por el organismo regulador. Comparado con diciembre 2022 el Índice de Patrimonio decreció 10.77%.

VIII.1.2. Riesgos No discrecionales

Los riesgos no discrecionales tal y como los define las Disposiciones son aquellos resultantes de la realización de las actividades propias de la Institución pero que no son producto de la toma de de una posición de riesgo, tales como el riesgo operacional, que se define como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos y eventos externos y comprende, entre otros, al riesgo tecnológico y al riesgo legal.

VIII.1.2.1. Riesgo Operacional

Durante el ejercicio 2023, se reportaron trimestralmente los indicadores de los procesos sustantivos, adjetivos y tecnológicos al Comité de Administración Integral de Riesgos

En cumplimiento a las Disposiciones de la CNBV, durante el año se continuó dando seguimiento la base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional, siendo identificados a través de las unidades de negocio respectivas y conforme a su clasificación según el anexo 25 de la CUOEF.

VII.1.2.2. Riesgo Legal

En materia de riesgo legal, durante 2023, se trabajó con la Metodología para la Estimación de Pérdidas Potenciales por Riesgo Legal. En cumplimiento al artículo 79, inciso c), numeral II, de las Disposiciones de la CNBV, se presentaron los resultados trimestralmente al Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) en 2023.

Igualmente, se dio cumplimiento de forma trimestral a las disposiciones de la CNBV, presentando el reporte R-16 serie B-1621 (Portafolio Global de Juicios), a la propia Comisión a través del portal SITI. En dicho documento se reporta el estatus procesal en el que se encuentran los juicios promovidos por el Instituto, como son los casos pendientes de resolución, los resueltos, resoluciones desfavorables o casos resueltos por arreglo entre las partes, así como sus correspondientes importes al cierre de cada trimestre.

VIII.1.2.3. Riesgo Tecnológico

En cumplimiento al artículo 79, numeral II, inciso b), último párrafo de las Disposiciones de la CNBV, el cual establece que los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán evaluar las circunstancias que en materia de riesgo tecnológico pudieran influir en su operación ordinaria, las cuales se sujetarán a vigilancia permanente a fin de verificar el desempeño del proceso de Administración Integral de Riesgos.



En este sentido se establecieron los Niveles de Tolerancia al Riesgo Tecnológico, a los cuales se les ha dado monitoreo mensual durante 2023, a partir de las métricas (KRI) definidas.

Métricas de los Niveles de Tolerancia

Métrica	Dic-22	Dic-23	Variación %	Nivel de Tolerancia
Equipos de la Infraestructura Tecnológica de los que se gestiona su configuración de seguridad. (KRI0003)	100.0%	100.0%	0.0%	>= 85.0%
Usuarios con roles y perfiles inadecuados. (KRI0005)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0%
Incidentes de seguridad de la información en general (KRI0007)	0.0	0.0	0.0%	<= 2.0
Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)	25.0%	7.1%	-71.6%	<= 2.0%
Vulnerabilidades críticas pendientes de corregir detectadas en las pruebas de hackeo ético. (KRI0011)	0.0	0.0	0.0%	<= 1.0
Indisponibilidad de los sistemas de TI. (KRI0012)	0.0%	0.0%	0.0%	" = 0.0%
Incidentes críticos y de alta prioridad en ambientes productivos. (KRI0014)	0.0%	0.0%	0.0%	" = 0.0%
Componentes de la infraestructura tecnológica expuestos a internet sin pruebas de hackeo ético y/o análisis de vulnerabilidades. (KRI0015)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0%
Vulnerabilidades críticas pendientes de corregir detectadas en los análisis de vulnerabilidades. (KRI0016)	0.0	0.0	0.0%	<= 1.0
Servidores sin solución antimalware (KRI0019)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 3.0%
Servidores con firmas de antimalware desactualizadas. (KRI0020)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 3.0%
Equipos de cómputo sin solución antimalware (KRI0021)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 4.0%
Equipos de cómputo con firmas de antimalware desactualizadas. (KRI0022)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 4.0%
Incidentes de seguridad atribuidos a personal de proveedores (terceros) (KRI0023)	0.0%	0.0%	0.0%	" = 0.0%
Servidores con versiones de sistema operativo obsoletas. (KRI0024)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 5.0%
Data base managers (DBM) con versiones de tecnología obsoletas o no soportadas. (KRI0026)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 5.0%
Aplicaciones obsoletas o no soportadas. (KRI0027)	25.0%	1.5%	-94.0%	<= 2.0%
Servidores Windows y UNIX/Linux sin cobertura de parches de seguridad. (KRI0028)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 2.0%
Equipos de cómputo sin cobertura de parches de seguridad. (KRI0029)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0%
Data base managers (DBM) sin cobertura de parches de seguridad. (KRI0030)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 2.0%

Fuente: Dirección de Riesgos No Discrecionales

Los resultados entre los periodos de diciembre de 2022 y 2023, muestran que 19 de 20 indicadores se ubicaron dentro de los Niveles de Tolerancia aprobados.

VIII.2. Riesgos No Cuantificable

De conformidad con el artículo 59 de las Disposiciones de la CNBV, existe una clasificación para los riesgos no cuantificables. Estos se definen como aquellos derivados de eventos imprevistos para los cuales no se puede conformar una base estadística que permita medir las pérdidas potenciales.



En este contexto, el Instituto realiza un el seguimiento mensual del número de expedientes recibidos a través de la CONDUSEF. Se observa un incremento del 20.9% en el total de quejas presentadas ante esta entidad durante el 2023.

Expedientes de CONDUSEF			
Expedientes CONDUSEF	2022	2023	Variación %
Ene	9	11	22.2
Feb	2	7	250.0
Mar	10	12	20.0
Abr	3	9	200.0
May	5	8	60.0
Jun	8	3	-62.5
Jul	11	8	-27.3
Ago	8	16	100.0
Sep	5	12	140.0
Oct	6	6	0.0
Nov	9	7	-22.2
Dic	10	5	-50.0
Total	86	104	20.9

Fuente: Dirección de Riesgos No Discrecionales

VIII.3. Mapa de Riesgos Institucional

Durante el ejercicio 2023, se realizó el correspondiente seguimiento al Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) 2023.

Al respecto, las actividades para dar cumplimiento que se llevan a cabo, son con base en el acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno emitido por la (SFP). En seguimiento al Mapa, Matriz de Riesgos y PTAR 2023, se integró la siguiente información en el Reporte de Avances Trimestral y fue registrada en el Sistema de la Secretaría de la Función Pública (SICOIN), adicionalmente fue entregada al área del Órgano Interno de Control del Instituto.

Proceso de Administración de Riesgos 2023			
Periodo	Acciones de Control	Acciones Concluidas	% de Cumplimiento
I-T	58	1	1.7
II-T	58	4	6.9
III-T	58	7	12.1
IV-T	58	58	100.0

Fuente: Reporte de Avance Trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR)



IX. EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL

IX.1. Auditoría de Calidad

El Instituto cuenta con la certificación en la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015), que es la versión más reciente de la norma en Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC), con alcance al proceso de originación y administración del crédito para las personas trabajadoras formales del país, dicha certificación, se mantiene a partir de las acciones internas de seguimiento, control y evaluación del sistema de gestión.

Cabe señalar que, el Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) es un conjunto de procesos relacionados entre sí, a través de los cuales las organizaciones dirigen, controlan y cumplen los requisitos establecidos en materia de calidad. Las organizaciones certificadas en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015) están comprometidas a documentar y mantener un sistema, mejorando continuamente su eficacia a fin de incrementar la satisfacción de sus clientes y garantizar el cumplimiento de sus requisitos.

Con el propósito de dar cumplimiento al Programa Anual de Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), durante el año 2023, se realizaron dos auditorías internas de calidad vía remota, en donde se auditaron siete direcciones estatales, veinte representaciones y cinco direcciones de área pertenecientes a oficinas centrales.

Comparativo de hallazgos

Tipo	2022	2023
No conformidades	10	4
Oportunidades de Mejora	0	13
Recomendaciones	11	0
Total	21	17

Fuente Dirección de Planeación y Evaluación

IX.1.2. Auditoría de Calidad Externa

En relación a la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Instituto, se llevó a cabo la auditoría externa de calidad denominada de vigilancia, del 17 al 21 de julio del 2023, a través del equipo de auditores externos designados por el organismo certificador adjudicado IQS Corporation S.A. de C.V. (IQS); y que tuvo por objeto verificar el grado de cumplimiento del SGC del Instituto y así lograr mantener la certificación de conformidad con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015).

Con base en las evidencias de cumplimiento mostradas en el ejercicio de auditoría externa de calidad, el equipo auditor externo, recomendó al organismo de certificación IQS que el Instituto mantuviera la certificación vigente.

Asimismo, es importante señalar que, en el Informe de Auditoría entregado al Instituto, el organismo certificador IQS emitió dos no conformidades menores, las cuales se comunicaron a las Unidades Administrativas responsables, quienes realizaron el análisis de causa y se comprometieron con cuatro acciones correctivas respectivamente. Al cierre del ejercicio 2023 se reportó que cuatro acciones correctivas que contemplaban la primera no conformidad se dieron por concluidas, y respecto a las otras cuatro acciones correctivas correspondiente a la segunda no conformidad, dos fueron concluidas y dos se encuentran en el periodo para su atención, se continuará con el seguimiento



pertinente para su terminación y que puedan ser verificadas por el organismo de certificación en la próxima auditoría externa.

IX.2. Auditoría de Control y Vigilancia

IX.2.1. Dirección de Auditoría Interna del Instituto

Durante 2023, se realizaron las auditorías internas con base en el Programa Anual de Trabajo establecido internamente, contemplando cuatro auditorías con sus respectivos resultados.

- a) Crédito 01/2023**, se llevó a cabo del 16 de enero al 31 de marzo del 2023, con el objetivo de verificar que la actividad crediticia se desarrolle en apego a los procedimientos establecidos en el Manual de Crédito y demás normatividad aplicable, revisar la calidad y veracidad de la información emitida por los sistemas de información de crédito, así como comprobar su oportunidad y periodicidad.

El resultado fueron doce observaciones y dos recomendaciones, de las cuales al cierre del 2023 se solventaron nueve observaciones y dos recomendaciones.

- Falta de atención y cumplimiento a los requerimientos solicitados por las áreas a la fábrica de software.
- Inconsistencias en el proceso de Reembolso a las Personas Acreditadas.
- Falta de Extinción de la Deuda de las Personas Acreditadas.
- Falta de plazo para recibir el pago de las aseguradoras y/o FPP e inconsistencias en el Procedimiento Específico de Extinción de Deuda.
- Falta de precisión en la normatividad aplicable a los Reembolsos de Centros de Trabajo.
- Inconsistencias en la integración de expedientes de Centros de Trabajo Afiliados o Actualizados.
- Falta de supervisión a los procesos de recuperación de los créditos.
- Inconsistencias en el Procedimiento Específico de Devolución de Prima y/o Aportación no Devengada.
- Falta de procedimiento para créditos castigados.
- Inconsistencias en otorgamiento del Plan de Salida “50/50”.
- Inconsistencias en el Procedimiento Específico de Plan de Salida “20/20/20”.
- Inconsistencias en la información de CREDERE (operación 1004) y Bases de Datos Oficiales externas.
- Digitalización de expedientes de reembolsos.
- Imprecisiones en la RN7 del Procedimiento Específico de Reembolso a las Personas Acreditadas.

- b) Legal 02/2023**, se desarrolló durante el periodo 20 de abril al 30 de junio del 2023, la auditoría legal con el objetivo de verificar que el establecimiento de políticas y procedimientos sean adecuados para disminuir el riesgo de incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, para evitar resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la imposición de multas o sanciones; mediante la revisión de las operaciones realizadas por la oficina del Abogado General, o bien alguna otra área que tenga injerencia.

Fue concluida con ocho observaciones y una recomendación, de las cuales al cierre del 2023 fueron solventadas cuatro observaciones.



- Falta de controles de resguardo de información.
- Exceso de plazo para presentación de demanda y falta de control interno de expedientes para cobranza judicial.
- Inconsistencias y falta de actualización en bases de datos de asuntos para cobranza judicial (reincidencia).
- Irregularidades e incumplimiento del contrato FNCOT/LPN/009/2021.
- Rezago en presentación de denuncias y falta de control de expedientes.
- Falta de establecimiento de criterio "reserva a pronunciarse en el procedimiento específico de Aclaración de Crédito FONACOT (Cualquier Forma de Disposición) y/o procedimiento "Dictamen sobre Solicitudes de Aclaración".
- Falta de Control Interno en la asignación de expedientes.
- Estatus "Suspendido" sin especificar plazo de permanencia.
- Falta de plazos en los MPP de las Direcciones de la Oficina del Abogado General.

c) Control Interno 03/2023, se llevó a cabo durante el periodo 12 de junio al 29 de septiembre del 2023, la cual tuvo por objetivo revisar, mediante pruebas selectivas, que las políticas y normas establecidas en el Instituto, se apliquen de manera adecuada, así también verificar el funcionamiento correcto del Sistema de Control Interno y su consistencia con los objetivos y lineamientos aplicables en dicha materia. Se concluyó con seis observaciones, de las cuales, al cierre del 2023, fueron solventadas tres de ellas, identificándose de la siguiente manera:

- Inconsistencias en el PCN y Prueba Integral al PCN del Instituto FONACOT.
- Deficiencias en el control Interno establecido en materia contable.
- Falta de control en horarios de acceso a sistemas CREDERE y SAP.
- Falta de apego al Procedimiento Específico de Mesa de Control (solventada).
- Deficiencias en control interno de entregables de contratos (solventada).
- Falta de calidad en la información de las cartas compromiso (solventada).

d) Administración de Riesgos 04/2023, se llevó a cabo del 9 de octubre al 29 de diciembre del 2023, se realizó la auditoría en Administración de Riesgos, su objetivo fue verificar que la Administración Integral de Riesgos se desarrolle en apego a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, así como con objetivos, lineamientos y políticas en la materia aprobados por el Consejo Directivo del Instituto y determinar la suficiencia, integridad, consistencia y grado de integración de los sistemas de procesamiento de información y para el análisis de riesgos. Así como la consistencia, precisión, integridad, oportunidad y validez de las fuentes de información y bases de datos utilizadas en los modelos de medición.

Se determinaron dos observaciones al cierre del 2023, siendo estas:

- Inconsistencias en Base de Datos de Pérdidas Operativas Históricas.
- Inconsistencia con la Información presentada en el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR).

El Instituto ha realizado acciones enfocadas en dar la debida atención a las observaciones y recomendaciones antes indicadas, así como sus respectivos seguimientos mediante el cumplimiento de los planes de acción que otorgan las diferentes áreas para su atención.



Observaciones Pendientes de Auditorías Realizadas por la Dirección de Auditoría Interna

Auditoría	Total de Observaciones y Recomendaciones	Solventadas	Pendientes	Porcentaje de solventación
Control Interno 03/2018	12	11	1	91.7
Control Interno 03/2019	29	28	1	96.6
Crédito 01/2020	11	8	3	72.7
Legal 02/2020	5	4	1	80.0
Control Interno 03/2020	16	15	1	93.8
Crédito 01/2021	10	9	1	90.0
Legal 02/2021	5	4	1	80.0
Control Interno 03/2021	9	8	1	88.9
Riesgos 04/2021	15	13	2	86.7
Legal 02/2022	8	6	2	75.0
Control Interno 03/2022	6	5	1	83.3
Crédito 01/2023	14	11	3	78.6
Legal 02/2023	9	4	5	44.4
Control Interno 03/2023	6	3	3	50.0
Riesgos 04/2023	2	0	2	-
Total	157	129	28	82.2

Fuente: Dirección de Auditoría Interna

IX.2.2. Instancias Fiscalizadoras

Las observaciones y recomendaciones de auditorías realizadas al Instituto FONACOT por diversas instancias de fiscalización al cierre del 2023 son:

- a) **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).** Al cierre del ejercicio 2023, fueron solventadas 33 observaciones y recomendaciones, por lo que, existen siete observaciones y recomendaciones en proceso de atención.

Observaciones y Recomendaciones

Concepto	Visita de Inspección Especial 2020	Vigilancia Reforzada Específica 2021	Total
Tipo			
Observaciones	7	7	14
Recomendaciones	10	16	26
Total	17	23	40
Estatus			
Atendidas	12	21	33
Pendientes	5	2	7
Total	17	23	40

Fuente: Dirección de Contraloría Interna



b) Órgano Interno de Control (OIC). Al 31 de diciembre de 2023 se tienen las siguientes observaciones pendientes:

- Cuatro observaciones derivadas de la Visita de Inspección No. 10/2023.
- Cuatro informes de irregularidades detectadas se encontraban en análisis, derivadas de la Auditoría No. 05/2023.

IX.3. Contraloría Interna

De conformidad con el último párrafo del artículo 173 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, durante el ejercicio 2023 se realizaron diversas actividades con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional.

- a) Supervisión y Análisis a los Mecanismos de Control.** Se llevaron a cabo cuatro supervisiones y análisis a los mecanismos de control, teniendo como resultado doce recomendaciones enfocadas en la mejora de los procesos del Instituto. Las supervisiones fueron dirigidas a los siguientes procesos: originación del crédito; recursos materiales y servicios generales; integración y control presupuestal; seguridad de la información.
- b) Seguimiento a las Recomendaciones derivadas de las Supervisiones y Análisis a los Mecanismos de Control.** Al inicio del periodo se contaba con 26 recomendaciones en proceso de atención. Durante el ejercicio, se determinaron doce recomendaciones adicionales y se dieron por atendidas 23. De esta forma, quedan en proceso de atención, quince recomendaciones.
- c) Verificación de la Conciliación de la Información.** Se verificó la conciliación de la información correspondiente al cierre de los meses de enero a diciembre de 2023, referente a los saldos de cartera, a la conciliación de cifras del fondo de protección de pagos y lo correspondiente a la dispersión de los créditos. Lo anterior, con la finalidad de asegurarse que las cifras presentadas sean razonables.
- d) Monitoreo de controles en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones y Direcciones de Área.** Esta actividad se realizó de manera virtual y presencial en 28 oficinas del Instituto.

Monitoreo de Controles				
Oficinas FONACOT	Desviaciones de Control		Recomendaciones	
	Detectadas	Atendidas	Detectadas	Atendidas
28	35	28	49	39

Fuente: Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación.



e) Revisión de Documentos Normativos Internos. Se llevó a cabo la revisión de la normatividad interna de 67 documentos, entre los cuales destacan los siguientes:

- Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT.
- Manual Financiero.
- Manual de Crédito.
- Manual de Calidad.
- Manual de Organización General.

f) Atención a requerimientos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y la Auditoría Superior de la Federación (ASF)

- CNBV. Atención a los informes trimestrales de seguimiento a las acciones y medidas correctivas derivadas de la Visita de Inspección Especial 2020 y la Vigilancia Reforzada Específica 2021, y se verificó la entrega de los Reportes Regulatorios con periodicidad mensual y trimestral.
- ASF. Se coordinó la atención de cuatro requerimientos de información, además de la atención de los resultados preliminares derivados de la auditoría núm. 155 "Otorgamiento y Recuperación de Créditos".



X. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

X.1. Evolución del Gasto Programable

X.1.1. Gasto Corriente

El presupuesto original autorizado para el ejercicio 2023 fue por 2,730.9 mdp, mismo que se modificó por la aplicación de adecuaciones por ampliaciones y reducciones de gasto, para atender presiones de gasto entre partidas, conceptos y capítulos de gasto y los programas presupuestarios; así como, por ahorros y economías al cierre del ejercicio, alcanzando un monto de 1,954.0 mdp, el cual fue ejercido al 100%; lo que significó ahorros y economías por un monto de 776.9 mdp que sirvieron para mejorar en el balance financiero del Flujo de Efectivo, sin que éstas afectaran en los servicios que soportan los procesos sustantivos del Instituto para el otorgamiento de créditos, cobranza y el desempeño para alcanzar los objetivos y las metas del Instituto en el ejercicio 2023.

X.1.2 Gasto de Capital

En el Flujo de Efectivo, la inversión financiera presentó un avance de 114.1% para el ejercicio 2023, el comportamiento de la meta alcanzada en el periodo se deriva de la continuidad de ofrecer las mejores condiciones de crédito y tasas de interés más bajas del mercado, con la finalidad de beneficiar a las personas trabajadoras formales del país y sus familias, a partir de la gestión institucional con austeridad, honradez, eficiencia, eficacia y transparencia.

Evolución del Gasto Programable

Capítulo	Presupuesto Anual			Variación		Semáforo		Avance en %
	Original (1)	Modificado (2)	Ejercido (3)	Ejercido/Programado		Menor Gasto	Mayor Gasto	Modificado (6) = (3) / (2)
				Absoluta (4)= (3) - (2)	Relativa (5)= (4) / (2)			
I.- Gasto Corriente	2,730.9	1,954.0	1,954.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Servicios Personales	919.0	987.0	987.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Materiales y Suministros	26.5	19.0	19.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Servicios Generales	1,744.0	908.6	908.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Otras Erogaciones	41.4	39.4	39.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
II.- Gasto de Capital	32,733.8	37,701.0	42,998.7	5,297.7	14.1	14.1	0.0	114.1
Inversión Financiera	32,733.8	37,701.0	42,998.7	5,297.7	14.1	14.1	0.0	114.1
IV.- Total del Gasto	35,464.7	39,655.0	44,952.7	5,297.7	14.1	14.1	0.0	114.1

Fuente: Subdirección General de Administración

Nota: Las modificaciones presupuestales se describen en el apartado II.4 de este informe.



X.2. Avance del Gasto Público por Programa Presupuestario

Los recursos presupuestarios del ejercicio 2023 fueron ejercidos prioritariamente en el programa E009 “Crédito a trabajadores” y representaron el 90.3 % del gasto total, en tanto que el resto de los recursos se ejercieron en los programas M001 “Actividades de Apoyo Administrativo”, O001 “Actividades de Apoyo a la Función Pública y Buen Gobierno”, R002 “Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad” y R003 “Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones”.

Gasto Público por Programa Presupuestario

cifras en millones de pesos

AI	PP*	Apertura programática (Denominación de los programas)	Presupuesto del periodo	Gasto corriente		Gasto de capital		Gasto total		Variación		Semáforo	
				Programado	Ejercido	Programado	Ejercido	Programado	Ejercido	Absoluta	Relativa	Menor gasto	Mayor gasto
009	E009	Créditos a trabajadores	2,572.7	1,763.5	1,763.5	0.0	0.0	1,763.5	1,763.5	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
002	M001	Actividades de apoyo administrativo	99.1	130.6	130.6	0.0	0.0	130.6	130.6	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
001	O001	Actividades de apoyo a la Función Pública y buen gobierno	38.2	39.0	39.0	0.0	0.0	39.0	39.0	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
009	R002	Fideicomiso de inversión y administración de primas de antigüedad	2.8	2.8	2.8	0.0	0.0	2.8	2.8	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
009	R003	Fideicomiso de administración e inversión para Pensiones	18.1	18.1	18.1	0.0	0.0	18.1	18.1	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
		Total	2,730.9	1,954.0	1,954.0	0.0	0.0	1,954.0	1,954.0	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
		Total programa presupuestario "E" (Prestación de servicios públicos)	2,572.7	1,763.5	1,763.5	0.0	0.0	1,763.5	1,763.5	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
		% TPP** "E" vs Total	94.2	90.3	90.3	0.0	0.0	90.3	90.3	0.0	0.00%	0.0%	0.0%

Fuente: Subdirección General de Administración



X.3. Avance del Gasto por Programa Presupuestario y Cumplimiento de Metas de los Indicadores para Resultados (MIR)

Derivado del análisis realizado a la Matriz de Indicadores para Resultados durante el ejercicio 2023, se desprende que 1,678,129 personas trabajadoras que dispusieron de 42,998.7 mdp, en beneficio de 6.0 millones de personas trabajadoras, incluido el trabajador y su familia.

Indicadores de Desempeño del Programa Presupuestario E009 Créditos a trabajadores

Nivel	Tipo	Nombre	Indicador			Meta			
			Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Planeada	Realizada	Avance (%)	Semaforo (%)
Fin	Relativo	Personas beneficiadas por el crédito FONACOT	Avance mensual de personas beneficiadas	Persona	Anual	5,262,307.0	6,041,264.0	114.8	114.8
Propósito	Absoluto	Trabajadores con Crédito	Todos los trabajadores formales mayores de 18 años, afiliados a algún sistema de seguridad social oficial e incorporado al Instituto FONACOT son candidatos a ser sujetos de crédito.	Trabajador	Anual	1,461,752.0	1,678,129.0	114.8	114.8
Componente	Absoluto	Importe de Créditos Ejercidos	Importe de crédito otorgado a trabajadores para mejorar su calidad de vida y la de sus familias mediante la adquisición de bienes de consumo duraderos	Millones de pesos	Anual	37,701.0	42,998.7	114.1	114.1
Actividad	Absoluto	Nuevos Trabajador	Registro de nuevos trabajadores	Trabajador	Anual	410,874.0	499,385.0	121.5	121.5

Fuente: Subdirección General de Administración



XI. CONCLUSIONES

Abordado lo anterior, el presente informe muestra que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, lleva acciones con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley, al promover el ahorro de los trabajadores, el otorgamiento de financiamiento y garantizar su acceso a créditos asequibles para la adquisición de bienes y pago de servicios. En ese sentido, el Instituto realiza sus actividades bajo los criterios que impulsan el desarrollo social y las condiciones de vida de las personas trabajadoras, así como la de sus familias.

El Instituto FONACOT confirma su compromiso con las personas trabajadores en México, laborando continuamente, ajustando su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua, quedando sujeto, entre otras, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Es conveniente enfatizar que, como parte de su fortalecimiento institucional, el Instituto FONACOT ha llevado a cabo acciones para ofrecer un mejor servicio a sus acreditados, a través de la constante capacitación de su plantilla, la mejora continua en la calidad de sus procesos y en el cumplimiento a la normatividad aplicable.

XII. ANEXOS

Anexo 1: Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT (1/2)

**PLAN NACIONAL DE DESARROLLO
2019 - 2024**

Principios Rectores

1. Honradez y honestidad

2. No al gobierno rico con pueblo pobre

3. Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie

4. Economía para el bienestar

5. El mercado no sustituye al Estado

6. Por el bien de todos, primero los pobres

7. No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera

8. No puede haber paz sin justicia

9. El respeto al derecho ajeno es la paz

10. No más migración por hambre o por violencia

11. Democracia significa el poder del pueblo

12. Ética, libertad, confianza

Ejes Generales

1. Política y Gobierno

2. Política Social

3. Economía

Objetivos: Prioritarios del Programa Sectorial de Trabajo y Prevision Social 2020-2024

1.- Lograr la inclusión de jóvenes a través de la capacitación en el trabajo.

2.- Impulsar el diálogo social, la democracia sindical y la negociación colectiva auténtica conforme al nuevo modelo laboral.

3. Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores.

4.- Dignificar el trabajo y estimular la productividad mediante la vigilancia al cumplimiento de la normativa laboral.

5.- Lograr la inserción en un empleo formal de las personas desempleadas, trabajadores en condiciones críticas de ocupación y personas inactivas con disponibilidad para trabajar, con atención preferencial a quienes enfrentan barreras de acceso a un empleo formal.

Anexo 1: Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT (2/2)

Estrategias Prioritarias del Sector

3.2. Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias.

Acciones Puntuales

3.2.1 Impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, para ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

3.2.2 Promover mejoras en las condiciones de otorgamiento del crédito, en la diversificación de fuentes de financiamiento y en la recuperación de cartera, que garanticen la sustentabilidad financiera del INFONACOT y permita el incremento del monto de financiamiento otorgado a las personas trabajadoras.

3.2.3 Implementar mejoras tecnológicas en procesos operativos del INFONACOT para mejorar la atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo; y capacitar a sus recursos humanos en temas referentes a igualdad y no discriminación para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.

3.2.4 Dar continuidad y fortalecer iniciativas de financiamiento aprobadas para mujeres trabajadoras y personas trabajadoras damnificadas por desastres naturales, así como generar iniciativas que permitan diseñar créditos preferenciales para otros segmentos específicos de personas trabajadoras formales.



Anexo 2: Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT

Objetivo prioritario 1.- Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.

Estrategia prioritaria 1.1. Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento.

Acción puntual

Acción 1.1.1 Impulsar el otorgamiento de crédito mediante la gestión eficiente de los procedimientos en las sucursales del Instituto a nivel nacional.

Acción 1.1.2 Fomentar de manera focalizada, el crédito entre las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados que cumplen los requisitos, las cuales no conocen los beneficios del financiamiento, y por lo tanto no lo han solicitado con anterioridad.

Estrategia prioritaria 1.2.- Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.

Acción puntual

Acción 1.2.1 Supervisar que las medidas de registro e identificación de trabajadores formales solicitantes del crédito, se ejecuten correctamente, procurando minimizar las posibilidades de suplantación o robo de identidad.

Acción 1.2.2 Garantizar el otorgamiento del crédito por el nivel de descuento indicado por la persona trabajadora y hasta por el monto máximo de descuento permitido por la Ley, como mecanismo de protección de su ingreso.

Acción 1.2.3 Atender a la verificación del nivel de endeudamiento de la persona trabajadora al momento de solicitar el crédito establecida en la normatividad, como una medida de otorgamiento del crédito responsable y para evitarle el sobre endeudamiento, que a su vez fomente la educación financiera en los y las trabajadoras.

Acción 1.2.4 Impulsar acciones para proporcionar información de educación financiera a los y las trabajadoras formales que acuden a las sucursales del Instituto.

Acción 1.2.5 Reducir los gastos de originación para reducir el Costo Anual Total (CAT) que paguen los y las trabajadoras, buscando ser la institución financiera con el CAT más bajo en el mercado de crédito de nómina.



Objetivo prioritario 2.- Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras elegibles para el crédito.

Estrategia prioritaria 2.1.- Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

Acción puntual

Acción 2.1.1 Monitorear que la mayor proporción de centros de trabajo registrados por el Instituto, pasen a estatus de activo de afiliación con apoyo de herramientas digitales para que sus trabajadores tengan acceso al crédito.

Acción 2.1.2 Impulsar la colaboración con cámaras empresariales para fomentar la afiliación de sus agremiados.

Acción 2.1.3 Promover la colaboración con los sindicatos para fomentar la afiliación de los centros de trabajo con los que se encuentren vinculados.

Acción 2.1.4 Fomentar los convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y con los que corresponda, con objeto que las personas trabajadoras al servicio del Estado, tengan acceso al crédito del Instituto.

Acción 2.1.5 Fortalecer las acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas y privadas que permitan agilizar la formalización de los instrumentos jurídicos de colaboración en relación con la afiliación de centros de trabajo, para garantizar el acceso de las personas trabajadoras al crédito.

Estrategia prioritaria 2.2.- Implementar acciones de difusión del derecho al acceso al crédito del Instituto a todos los trabajadores formales, para incrementar el número de personas trabajadoras acreditadas nuevas.

Acción puntual

Acción 2.2.1 Implementar acciones de promoción directa con las personas trabajadoras formales del país, informándoles del crédito del Instituto como su derecho.

Acción 2.2.2 Instrumentar los mecanismos de información masiva respecto al crédito del Instituto, sus ventajas y requisitos.

Acción 2.2.3 Desarrollar mecanismos de información de amplio alcance en relación con la obligatoriedad de la afiliación de los centros de trabajo al Instituto establecido en la Ley.



Objetivo prioritario 3.- Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.

Estrategia prioritaria 3.1.- Fomentar las medidas operativas de racionalidad en la ejecución del gasto para procurar la sustentabilidad presupuestal del Instituto en el mediano y largo plazo, así como mejorar las condiciones de la oferta de los créditos a las personas trabajadoras formales.

Acción puntual

Acción 3.1.1 Fortalecer los procesos de adquisiciones, arrendamientos y servicios con objeto de obtener los requerimientos necesarios para la correcta operación del Instituto en las mejores condiciones de precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, en atención a las medidas de austeridad del gasto.

Acción 3.1.2 Priorizar la previsión y planeación de las adquisiciones de insumos y servicios para la operación del Instituto, exhortando a las áreas técnicas y requirentes para ello, y con ello maximizar los ahorros y obtener las mejores condiciones.

Acción 3.1.3 Instrumentar procesos de información presupuestal periódica, que permita el control continuo de los gastos operativos Institucionales, para la oportuna toma de decisiones apegadas a la racionalidad en la ejecución del gasto.

Estrategia prioritaria 3.2.- Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores.

Acción puntual

Acción 3.2.1 Fortalecer la recuperación de las cédulas emitidas a centros de trabajo con trabajadoras y trabajadores acreditados, lo que permita la aplicación de dichos recursos en el otorgamiento de nuevos créditos a personas trabajadoras.

Acción 3.2.2 Optimizar la administración de cartera de cobranza, con objeto de recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito.

Acción 3.2.3 Impulsar la afiliación de los centros de trabajo en los cuales se identifiquen personas trabajadoras que presentan adeudo con el Instituto.

Acción 3.2.4 Continuar el desarrollo y aplicación de los mecanismos de protección de pagos, con objeto de beneficiar a las trabajadoras y trabajadores acreditados que se hallan en situación de desempleo, invalidez, incapacidad permanente total, o bien que han fallecido y, a la vez, proteger al Instituto del efecto de los impagos de los créditos consecuencia de estos infortunio

Estrategia prioritaria 3.3. Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras.

Acción puntual

Acción 3.3.1 Procurar la diversificación de fuentes de financiamiento del Instituto, así como las mejores condiciones de las mismas, con objeto de contar con recursos con menor costo, que permitan mejorar las condiciones del crédito que otorga el Instituto.

Acción 3.3.2 Generar la información financiera periódica que permita la toma de decisiones oportuna para lograr la rentabilidad que haga factible la operación Institucional, así como los máximos niveles de eficiencia en el uso de los recursos con enfoque en la mejora de las condiciones de los créditos que ofrece el Instituto.

Acción 3.3.3 Atender la normatividad prudencial en materia administración integral de riesgos, que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto.

Acción 3.3.4 Mantener actualizada la normatividad interna en materia de crédito, así como las medidas y controles respectivos, para procurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.



Objetivo prioritario 4.- Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales.

Estrategia prioritaria 4.1.- Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales.

Acción puntual

- 4.1.1** Consolidar la implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones actualizadas, óptimas y seguras, así como desarrollar la infraestructura tecnológica del Instituto, que permitan agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos.
- 4.1.2** Incorporar y promover tecnologías de la información y comunicación seguras, enfocadas en la automatización de los procesos y los canales digitales de atención y trámites de las trabajadoras y los trabajadores solicitantes del crédito del Instituto, con objeto de ampliar la cobertura de atención.
- 4.1.3** Impulsar la revisión constante de los procesos sustantivos y normatividad interna con enfoque en la simplificación de trámites y servicios para la atención de las personas trabajadoras, así como fomentar la mejora continua.
- 4.1.4** Desarrollar los diagnósticos y estudios análisis costo beneficio económico que permitan, mediante la reubicación o apertura de sucursales y puntos de atención del Instituto a nivel nacional, facilitar el acceso o en su caso ampliar la cobertura, del crédito a las trabajadoras y los trabajadores formales.

Estrategia prioritaria 4.2.- Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado

Acción puntual

- 4.2.1** Ejecutar las acciones que se determine para el desarrollo profesional y de competencias laborales específicas, y de enfoque a satisfacción del cliente, de las personas servidoras públicas del Instituto, de las diversas áreas
- 4.2.2** Procurar mantener la plantilla de personal óptima para garantizar la operación de los procesos del Instituto y la atención de las personas trabajadoras que recurren al Instituto para solicitar crédito a nivel nacional
- 4.2.3** Capacitar a las servidoras y servidores públicos del Instituto en temas referentes a igualdad y no discriminación, para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.
- 4.2.4** Promover las acciones entre las personas servidoras públicas del Instituto, que permitan difundir información y orientar en materia de educación financiera a las y los trabajadores formales que atendemos.



Objetivo prioritario 5.- Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales.

Estrategia prioritaria 5.1.- Fomentar la generación de mejoras y propuestas de iniciativas en los programas de crédito para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.

Acción puntual

- 5.1.1** Impulsar las propuestas de mejora a los programas de crédito con enfoque específico tanto a las mujeres trabajadoras, a los jóvenes trabajadores, como en las personas trabajadoras afectadas por desastres naturales, como parte de la fortaleza a los programas de crédito con enfoque de inclusión a todas las poblaciones del país.
- 5.1.2** Desarrollar estudios que permitan genera propuestas de programas de crédito factibles con enfoques y condiciones preferenciales para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.

Anexo 3: Cumplimiento al 31 de diciembre de 2023 de las Líneas de Acción del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024.

Objetivo Prioritario 1. Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 1.1 Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento.</p>	<p>Acción 1.1.1 Impulsar el otorgamiento de crédito mediante la gestión eficiente de los procedimientos en las sucursales del Instituto a nivel nacional.</p>	<p>En el ejercicio fiscal 2023, se realizaron campañas para incentivar el crédito FONACOT con el objeto de que las personas trabajadoras acudan a las sucursales. Esta estrategia se realizó a través del envío de mensajes de texto a celular.</p> <p>Durante el periodo reportado se otorgaron un total de 1,686,109 créditos a personas trabajadoras formales de los Centros de Trabajo afiliados que cumplen los requisitos</p> <p>Adicionalmente las Direcciones Estatales y de Plaza instalaron un total de 6,790 módulos itinerantes de promoción y colocación en organismos empresariales, sindicatos y centros de trabajo, con el objeto de promover los beneficios que otorga el INFONACOT a las personas trabajadoras formales del País.</p> <p>Se enviaron 2,853,633 mensajes de texto a las personas trabajadoras para promoción del crédito FONACOT, a partir de 87 solicitudes de las sucursales FONACOT</p>	<p>CGC</p>
	<p>Acción 1.1.2 Fomentar de manera focalizada, el crédito entre las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados que cumplen los requisitos, las cuales no conocen los beneficios del financiamiento, y por lo tanto no lo han solicitado con anterioridad.</p>	<p>Se realizaron pláticas a personas trabajadoras con el tema "Conoce FONACOT, el crédito de nómina más barato de México" en eventos y Centros de Trabajo, entre los que destacan la Feria del Bienestar Financiero en la Secretaría de Educación Pública y el 87 aniversario Confederación de Trabajadores de México</p>	<p>CGC</p>



Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 1.2. Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.</p>	<p>Acción 1.2.1 Supervisar que las medidas de registro e identificación de trabajadores formales solicitantes del crédito, se ejecuten correctamente, procurando minimizar las posibilidades de suplantación o robo de identidad.</p>	<p>En mayo 2023, se implementó la validación de la huella dactilar ante el Instituto Nacional Electoral, por lo que para el registro de las personas trabajadoras que acuden por un crédito, se promueve esta validación durante su trámite.</p> <p>Durante el año 2023 se procesaron 2,103,316 solicitudes de créditos de las cuales, el 27.0% equivalente a 578,330 solicitudes, pasaron a revisión de Mesa de Control para la verificación de requisitos establecidos en el Manual de Crédito, obteniendo un nivel de rechazo acumulado en el año del 11.4%, asimismo, el sistema de originación del crédito en cada trámite contiene validaciones de biometría como lector de huellas, cámara y la validación de datos con las bases de datos del Instituto Nacional Electoral (INE).</p> <p>Se implementó el nuevo sistema de otorgamiento de crédito para lo cual se elaboraron capacitaciones dirigidas a 53 Coordinadores Administrativos y 25 Directores Estatal y de Plaza con el objeto de que a través de éstos se transmita el funcionamiento de la nueva herramienta a los 650 Analistas con perfil Font y Comercial.</p>	<p>CGC y CGCF</p>
<p>Estrategia 1.2. Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.</p>	<p>Acción 1.2.2 Garantizar el otorgamiento del crédito por el nivel de descuento indicado por la persona trabajadora y hasta por el monto máximo de descuento permitido por la Ley, como mecanismo de protección de su ingreso.</p>	<p>Adicionalmente se diseñó material visual (videgrabaciones y guías) con el propósito de reforzar las capacitaciones en mención.</p> <p>Se solicitó la capacitación de 540 Colaboradores de las Direcciones Estatales y de Plaza a efecto de reforzar la normatividad vigente y evitar rechazos en la originación de crédito.</p> <p>La colocación de créditos en importe y créditos se concentró principalmente en nivel de descuento del 20.0% en primer lugar, seguido del 15.0% y por último del 10.0%.</p> <p>La colocación al cierre de diciembre 2023 fue de 42,998.7 mdp, equivalentes a 1,686,109 créditos, beneficiando a un total de 1,678,129 personas trabajadoras.</p>	<p>CGC y CGCF</p>

Acción 1.2.3

Atender a la verificación del nivel de endeudamiento de la persona trabajadora al momento de solicitar el crédito establecida en la normatividad, como una medida de otorgamiento del crédito responsable y para evitarle el sobre endeudamiento, que a su vez fomente la educación financiera en los y las trabajadoras.

En el Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos, establecen el proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa para el otorgamiento del crédito, considerando la solvencia de la persona acreditada, su experiencia de pago tomando en cuenta el historial crediticio de las personas acreditadas y su capacidad de pago, con la finalidad de evitar el sobre endeudamiento de las personas trabajadoras

CGCF

En la página web del Instituto FONACOT se pone a disposición de las personas trabajadoras información con base en el Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF, donde se observa que el Crédito Mujer Efectivo y el Crédito en Efectivo tienen la tasa de interés, el CAT y el pago total más bajos en relación con otras instituciones que ofrecen un crédito de nómina al mismo plazo, y continuando con las acciones para ofrecer un crédito en mejores condiciones, en el mes de marzo del 2023, se dio una reducción en la comisión por apertura de los productos “Efectivo” y “Crédito Mujer Efectivo” a 1.85% y 0% respectivamente, colocando el CAT a niveles del 25.5% al cierre de 2023.

Acción 1.2.4

Impulsar acciones para proporcionar información de educación financiera a los y las trabajadoras formales que acuden a las sucursales del Instituto.

En la sección principal de la web del Instituto se tiene un botón con una liga a la página de Educación Financiera, donde se encuentran diversos recursos como infografías, videos, ejercicios, minilibro y cuadernillo de trabajo.

CGC y CGCF

Se impartieron talleres en línea y presenciales de educación financiera con los temas “¿Cómo elegir el mejor crédito?” para personas en general, “Empoderamiento Financiero para Mujeres”, “Herramientas Financieras para las Mujeres” y “Aprende a ahorrar” dirigido a jóvenes, niñas y niños. En total se tuvieron 1,338 participantes

Al cierre de diciembre de 2023 se imprimieron y distribuyeron 25,000 minilibros de educación financiera para que las personas trabajadoras mejoren sus finanzas personales a nivel nacional.

Acción 1.2.5

Reducir los gastos de originación para reducir el Costo Anual Total (CAT) que paguen los y las trabajadoras, buscando ser la institución financiera con el CAT más bajo en el mercado de crédito de nómina.

Para contribuir a reducir la brecha de género, tanto en materia de ingreso como de inclusión al mercado financiero formal, así como para mejorar las condiciones de acceso al crédito, en el mes de marzo se aprobó la eliminación de la comisión por apertura del producto “Crédito Mujer Efectivo”, y la disminución al 1.85% la comisión por apertura para el producto “Crédito en Efectivo”. Iniciativas que permitieron disminuir el CAT de ambos productos, alcanzando un CAT promedio ponderado al cierre de diciembre de 2023 de 25.5%, inferior al 26.4% al cierre del 2022. Lo anterior se confirma con los resultados en el comparativo realizado con el simulador de crédito personal y de nómina de la CONDUSEF, en donde los productos Crédito Efectivo y Crédito Mujer Efectivo tienen el CAT más bajo, comparado con otras instituciones que ofrecen un crédito de nómina con las mismas características.

CGCF

Objetivo 2. Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 2.1 Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.</p>	<p>Acción 2.1.1 Monitorear que la mayor proporción de centros de trabajo registrados por el Instituto, pasen a estatus de activo de afiliación con apoyo de herramientas digitales para que sus trabajadores tengan acceso al crédito.</p>	<p>Durante 2023 se realizaron modificaciones al sistema de afiliación de Centros de Trabajo en apego a la normatividad vigente y para corregir incidencias, lo que permitió mejorar el desempeño.</p> <p>Se impartieron talleres en línea mensualmente para guiar a los Centros de Trabajo en la afiliación a través del Micrositio, así como darles asesoría personalizada en su trámite, con un aforo total de 1,073.</p> <p>Se hizo difusión de manera constante a la campaña de afiliación de Centros de Trabajo, dando a conocer la obligatoriedad de realizar este trámite, los pasos para hacerlo por medio del Micrositio y en sucursal, así como los beneficios y obligaciones que se adquieren con el FONACOT.</p> <p>Se realizó el envío de correos masivos a Centros de Trabajo de los cuales se identificó que su afiliación al Instituto se encontraba pendiente, en ellos, se informó la obligatoriedad de realizar el trámite y se proporcionó la documentación y requisitos indispensables para su realización.</p>	<p>CGC</p>
	<p>Acción 2.1.2 Impulsar la colaboración con cámaras empresariales para fomentar la afiliación de sus agremiados.</p>	<p>Durante el ejercicio fiscal 2023 se suscribieron 79 Convenios de Difusión con Cámaras Empresariales e Industriales y asociaciones.</p>	<p>CGC</p>
	<p>Acción 2.1.3 Promover la colaboración con los sindicatos para fomentar la afiliación de los centros de trabajo con los que se encuentren vinculados.</p>	<p>Durante el año 2023 se suscribieron 29 Convenios con Sindicatos a nivel nacional</p>	<p>CGC</p>
	<p>Acción 2.1.4 Fomentar los convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y con los que corresponda, con objeto que las personas trabajadoras al servicio del estado, tengan acceso al crédito del Instituto.</p>	<p>Durante el ejercicio 2023 se suscribió 2 Convenio de Difusión, derivado de que en el Convenio de Afiliación para entidades del apartado B se incluyó una cláusula donde se manifiesta la obligatoriedad de difundir el crédito FONACOT.</p>	<p>CGC</p>

Durante el ejercicio 2023 se elaboraron y protocolizaron ante notario público 18 instrumentos (poderes). Documentos necesarios para brindar seguridad y certeza jurídica a las actuaciones de los servidores públicos del Instituto, permitiéndoles ejercer sus atribuciones y facultades conferidas por la normatividad vigente, frente a otras autoridades administrativas y jurisdiccionales; así como ante personas físicas y morales. De igual forma, esta actividad permite a las o los prestadores de servicios legales del Instituto apersonarse en los litigios que les son encomendados a lo largo del país. Buena parte de las consultas que se atienden brindan mayor certeza jurídica a las áreas sustantivas del Instituto y agilizan la formalización de los convenios de afiliación de los centros de trabajo, y con ello, se garantiza el acceso al crédito a las personas trabajadoras. En este sentido, se atienden consultas sobre el contenido de declaraciones y/o de clausulado de convenios de afiliación (en tanto que no implican la modificación de políticas generales emitidas o hechas del conocimiento del Órgano de Gobierno), Convenios de Difusión, Convenios de Colaboración y se emite opinión sobre la documentación jurídica que presentan los centros de trabajo para acreditar su existencia y personalidad jurídica.

AG y CGC

Acción 2.1.5

Fortalecer las acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas y privadas que permitan agilizar la formalización de los instrumentos jurídicos de colaboración en relación con la afiliación de centros de trabajo, para garantizar el acceso de las personas trabajadoras al crédito.

Con la finalidad de incrementar el número de Centros de Trabajo afiliados al Instituto FONACOT, al cierre de diciembre 2023 se ha solicitado al Abogado General emitir sus comentarios respecto las cláusulas de 6 convenios de afiliación suscritos por las Direcciones Estatales y de plaza con Centros de Trabajo.

Estrategia 2.2

Implementar acciones de difusión del derecho al acceso al crédito del Instituto a todos los trabajadores formales, para incrementar el número de personas trabajadoras acreditadas nuevas.

Acción 2.2.1

Implementar acciones de promoción directa con las personas trabajadoras formales del país, informándoles del crédito del Instituto como su derecho.

Se difundieron a través de medios impresos y electrónicos 9 campañas referentes a los beneficios que ofrece el Instituto FONACOT con la finalidad de atraer clientes nuevos al instituto.

CGC

Acción 2.2.2

Instrumentar los mecanismos de información masiva respecto al crédito del Instituto, sus ventajas y requisitos.

Dando cumplimiento a las acciones planteadas en el Plan de Trabajo Institucional, el Instituto llevó a cabo la campaña publicitaria Crédito FONACOT 2023, con las versiones: "FONACOT, siempre conmigo" y "FONACOT, el crédito de nómina fácil y rápido". Para ello, fueron contratados 109 razones sociales: 22 canales de TV restringida y 7 de TV abierta que ofrecieron un total de 5,146 spots de Video. 196 frecuencias de radio con un total de 64,491 spots. 7 revistas. Además, se contrataron 11 diarios editados en la CDMX y 49 editados en los estados. 31 medios digitales, así como 13 medios complementarios que permitieron 16, 712 espacios publicitarios fijos y 4,093 spots de audio y video.

DirComInstituc.



Acción 2.2.3

Desarrollar mecanismos de información de amplio alcance en relación con la obligatoriedad de la afiliación de los centros de trabajo al Instituto establecido en la Ley.

Se implementaron otras estrategias para difundir de forma masiva los beneficios y características del Crédito FONACOT. Las actividades que se realizaron en 2023 fueron: 84 entrevistas a los diversos voceros del Instituto, las cuales fueron difundidas en: prensa, radio, televisión y medios complementarios. Asimismo, se divulgaron en distintos medios de comunicación a nivel nacional 21 boletines de prensa con temáticas como: difusión del crédito, colocación de financiamientos, firmas de convenios, reactivación de créditos para trabajadores del ISSSTE y la extensión de 0% de comisión por apertura en Crédito Mujer Efectivo. A partir de los boletines y del contenido que se genera en redes sociales, se lograron generar 1,125 notas de prensa..

DirComInstituc.

Objetivo 3. Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 3.1 Fomentar las medidas operativas de racionalidad en la ejecución del gasto para procurar la sustentabilidad presupuestal del Instituto en el mediano y largo plazo, así como mejorar las condiciones de la oferta de los créditos a las personas trabajadoras formales.</p>	<p>Acción 3.1.1 Fortalecer los procesos de adquisiciones, arrendamientos y servicios con objeto de obtener los requerimientos necesarios para la correcta operación del Instituto en las mejores condiciones de precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, en atención a las medidas de austeridad del gasto.</p>	<p>En el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, se realizaron un total de 701 contrataciones (13 de estas contrataciones fueron consolidadas con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social), mismas que se desglosan a continuación:</p> <p>Licitación pública: 23 contratos con fundamento en el artículo 26 fracción I, de la LAASSP.</p> <p>Invitación a cuando menos tres personas: 4 contratos con fundamento en el artículo 26 fracción II, de la LAASSP. 10 contratos con fundamento en el artículo 41 fracción XX, de la LAASSP (Contratos Marco).</p> <p>Adjudicación directa: 5 contratos con fundamento en el artículo 1º, de la LAASSP. 39 contrataciones con fundamento en el artículo 42 (montos de actuación), de la LAASSP. 126 contrataciones con fundamento en el artículo 41 fracción I y III (de los cuales 117 contratos fueron para la realización de la campaña publicitaria denominada: campaña crédito FONACOT 2023 versiones: FONACOT: siempre conmigo y FONACOT, el crédito de nómina fácil y rápido), de la LAASSP. 504 contratos con fundamento en el artículo 41 fracción VII y XX (contratos marco, de los cuales 501 fueron a través de la tienda digital para el suministro de papelería), de la LAASSP.</p>	SGA
	<p>Acción 3.1.2 Priorizar la previsión y planeación de las adquisiciones de insumos y servicios para la operación del Instituto, exhortando a las áreas técnicas y requirentes para ello, y con ello maximizar los ahorros y obtener las mejores condiciones.</p>	<p>Durante los meses de abril, julio y octubre del 2023, se enviaron recordatorios a las diferentes áreas del Instituto FONACOT, a través del correo institucional, sobre las contrataciones de los servicios que fueron planeados por las mismas y que no fueron solicitadas para el trimestre que correspondía dicha contratación, las cuales se encontraban dentro del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, mismo que se autorizó en la 1º sesión ordinaria del Comité de Adquisición, Arrendamiento y Servicios (CAAS) 2023.</p>	SGA
	<p>Acción 3.1.3 Instrumentar procesos de información presupuestal periódica, que permita el control continuo de los gastos operativos</p>	<p>En cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su Reglamento; la Ley Federal de Austeridad Republicana y a los LINEAMIENTOS en materia de Austeridad Republicana para la Administración Pública Federal, los recursos presupuestarios fueron ejercidos prioritariamente en el programa E009 "Crédito a trabajadores" y representaron el 89.8 % del gasto total, en tanto que el resto de los recursos se ejercieron en los</p>	SGA

Institucionales, para la programas M001 “Actividades de Apoyo Administrativo”, O001 “Actividades de oportuna toma de Apoyo a la Función Pública y Buen Gobierno”, R002 “Fideicomiso de Inversión y decisiones apegadas a la Administración de Primas de Antigüedad” y R003 “Fideicomiso de Administración racionalidad en la e Inversión para Pensiones”. ejecución del gasto.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	Área(s) Responsable(s)
	<p>Acción 3.2.1 Fortalecer la recuperación de las cédulas emitidas a centros de trabajo con trabajadoras y trabajadores acreditados, lo que permita la aplicación de dichos recursos en el otorgamiento de nuevos créditos a personas trabajadoras.</p>	<p>Dentro del 2023, se tiene una recuperación de cédulas con respecto a la emisión, de 93.8%, porcentaje superior al presentado en el ejercicio 2022, cuya recuperación fue de 92.5%. Lo anterior derivado de la implementación y seguimiento del Plan Estratégico de Cobranza, mediante el cual se realizaron acciones específicas para incrementar el nivel de recuperación de las emisiones.</p>	CGCF
<p>Estrategia 3.2 Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores.</p>	<p>Acción 3.2.2 Optimizar la administración de cartera de cobranza, con objeto de recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito.</p>	<p>En el ejercicio 2023 continuó con las estrategias definidas en el Plan Estratégico de Cobranza, con el fin de optimizar procedimientos, recursos y mecanismos de recuperación de cartera, procurando un nivel razonable de autosuficiencia de recursos a través de los siguientes ejes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectividad en la emisión y recuperación de cédulas. 2. Administración integral de la cartera de cobranza (segmentación de la cartera para el establecimiento de estrategias de cobranza diferenciadas). <p>Adicional a lo anterior, con el fin de mejorar la gestión de la cartera, se realizaron cambios a los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito, mismos que fueron publicados el 21 de noviembre de 2023.</p>	CGCF
	<p>Acción 3.2.3 Impulsar la afiliación de los centros de trabajo en los cuales se identifiquen personas trabajadoras que presentan adeudo con el Instituto.</p>	<p>Durante el 2023, se continuó con la afiliación de los 5,000 Centros de Trabajo no afiliados, cuyos trabajadores tuviesen créditos con mayor monto para recuperación, con el fin de reinstalar a los acreditados deudores para su cobro a través del Centro de Trabajo. Teniendo, al cierre de 2023, solo por esta acción, la afiliación de 1,980 Centro de Trabajo, esto es, el 39.6% de los registros de la base.</p> <p>Asimismo, se estableció una estrategia, en conjunto con la Secretaría del Trabajo, respecto a Centros de Trabajo, con el propósito de convocar a Centros de Trabajos no afiliados.</p>	CGCF

Se informó el 22 de septiembre de 2023 a la Secretaría de Trabajo, tanto de afiliación de CT, como de los saldos de cartera de personas acreditadas, los siguientes resultados:

Se identificaron 2,631 CT no afiliados, con 77,758 acreditados con adeudos pendientes al Instituto FONACOT por 2,884.2 millones de pesos. De estos, 275 CT, concentran el mayor saldo de cartera y número de trabajadores acreditados, correspondiendo a 1,117.9 (mdp) (38.7%) y 31,651 (40.1%) personas trabajadoras.

Acción 3.2.4

Continuar el desarrollo y aplicación de los mecanismos de protección de pagos, con objeto de beneficiar a las trabajadoras y trabajadores acreditados que se hallan en situación de desempleo, invalidez, incapacidad permanente total, o bien que han fallecido y, a la vez, proteger al Instituto del efecto de los impagos de los créditos consecuencia de estos infortunios.

Al cierre del 2023, el número de créditos cubiertos por el Fondo de Protección de Pagos ascendió a 1,686,119, lo que permite que los acreditados se encuentren cubiertos ante eventualidades como pérdida de empleo, Incapacidad total o permanente, invalidez y/o fallecimiento. Respecto al porcentaje de rechazo, actualmente no existe créditos con cobertura vigente por parte de aseguradoras, no obstante, se continúan las conciliaciones con aseguradoras a fin de revisar de manera conjunta el detalle de los motivos de rechazo, y atender cualquier solicitud o aclaración al respecto.

CGCF

El rechazo correspondiente al Fondo de Protección de Pagos es nulo, así mismo, en el 2023 realizaron modificaciones a los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito, mismos que fueron publicados el 21 de noviembre de 2023.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	Área(s) Responsable(s)
Estrategia 3.3 Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras.	Acción 3.3.1 Procurar la diversificación de fuentes de financiamiento del Instituto, así como las mejores condiciones de las mismas, con objeto de contar con recursos con menor costo, que permitan mejorar las condiciones del crédito que otorga el Instituto.	Durante el año 2023 se realizaron las siguientes acciones de diversificación de las fuentes de financiamiento: En junio de 2023, se realizó una emisión de Certificados Bursátiles Quirografarios con Clave de Pizarra FNCOT 23S por 6,400 mdp, la mayor cifra para una emisión quirografaria para el Instituto. Se incrementaron las fuentes de fondeo en 1,710 mdp tal manera que, el Instituto cuenta con fuentes diversificadas por 30,200 mdp, de las cuales, se encuentra dispuesto el 59%, lo que permite al Instituto contar con recursos suficientes para cumplir con su objeto, buscando las mejores condiciones de mercado. Por último, las coberturas de tasas de interés contratadas a 10.04 %, 9.6841 %, 8.8670 % y 9.2298% para las emisiones con clave de pizarra FNCOT 21 G, FNCOT 21-2G, FNCOT 22S y FNCOT 23S respectivamente, permitieron mitigar el impacto del comportamiento de la tasa de referencia."	CGCF
	Acción 3.3.2 Generar la información financiera periódica que permita la toma de decisiones oportuna para lograr la rentabilidad que haga factible la operación Institucional, así como los máximos niveles de eficiencia en el uso de los recursos con enfoque en la mejora de las condiciones de los créditos que ofrece el Instituto.	Se generó la "Carpeta mensual Situación Financiera" que, entre otra información, contiene indicadores financieros clave, información de la evolución de la cartera, análisis del gasto e ingresos y los estados financieros proforma, mismos que se mejoraron al agregar un año adicional, separar la información por tipo de producto e incorporando finalmente información relativa a la aplicación de la normativa contable denominada IFRS-9. En particular, se elaboraron análisis para evaluar el impacto financiero de mejorar en las condiciones del crédito del producto "Crédito Mujer Efectivo" eliminando la Comisión por Apertura (CA), así como del producto "Crédito en Efectivo" reduciendo la CA a 1.85%, el cual se lanzó en marzo de 2023.	
	Acción 3.3.3 Atender la normatividad prudencial en materia administración integral de riesgos, que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto.	Durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, se remitió evidencia a la Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación relacionada con el cumplimiento de la normatividad prudencial en materia de Administración Integral de Riesgos, mediante oficios DRND/012/2023, DRND/021/2023, DRND/030/2023, DRND/042/2023, DRND/047/2023, DRND/054/2023, DRND/060/2023, DRND/067/2023, DRND/077/2023, DRND/085/2023 y DRND/092/2023.	UAIR

Como medidas de control de la operación se emitieron durante el ejercicio 2023 circulares complementarias para dar continuidad a la operación y atender situaciones no previstas.

Se actualizó en noviembre 2023 el Manual de Crédito a su versión MA09.32 y sus procedimientos específicos.

Durante el ejercicio 2023 el Instituto FONACOT publicó 15 documentos normativos en la Normateca interna, de los cuales 14 corresponden a movimientos de actualización y 1 norma fue de nueva emisión: Manual de Crédito del Instituto FONACOT (MA09.32); Procedimientos Específicos de Originación de Crédito (PR25.07); Procedimientos Específicos de Administración de Crédito (PR26.07); Procedimientos Específicos de Promoción de Crédito (PR28.02); Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT (versiones MA23.05 y MA23.06); Código de Conducta del Instituto FONACOT (CC01.03); Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT (MA25.05); Manual de Calidad del Instituto FONACOT (MC19); Reglas de Integración y Funcionamiento del Comité de Transparencia del Instituto FONACOT (RE05.03); Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Integración y Control Presupuestal (MPP17.02); Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito del Instituto FONACOT (MPP24.01); Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Auditoría Interna del Instituto FONACOT (MPP15.01); y Procedimiento para el Levantamiento del Inventario Físico de Bienes de Consumo y de Bienes Muebles del Instituto FONACOT (PR21.02); y Reglas de Operación del Grupo Interdisciplinario de Valoración y Conservación de los Archivos del Instituto FONACOT (RE15.00).

Acción 3.3.4

Mantener actualizada la normatividad interna en materia de crédito, así como las medidas y controles respectivos, para procurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

CGCF y SGCPE

En cumplimiento del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno de la Secretaría de la Función Pública, al cierre del ejercicio 2023, el Instituto FONACOT reportó que, de las 32 acciones de mejora comprometidas en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), 27 se concluyeron y 5 continúan en proceso de atención. Por lo anterior y de conformidad con el Acuerdo en la materia, para las acciones que continúan en proceso se presentarán las justificaciones correspondientes al Comité de Auditoría, Control y Vigilancia para determinar su reprogramación y/o replanteamiento y puedan ser integradas al PTCI del siguiente ejercicio.

Objetivo 4. Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	Área(s) Responsable(s)
Estrategia 4.1 Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso de tecnologías de la información y comunicación en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales.	Acción 4.1.1	<p>Se concluyó la migración de reportes asociados con la Dirección de Riesgos Discrecionales con la utilización del Módulo Risk Stratum.</p> <p>Se dio continuidad al servicio de transferencia de información a través de las herramientas tecnológicas en su modalidad de suscripción en los servicios de Office 365.</p> <p>Mantenimiento al servicio de Firewall principal del Centro de Datos; con el cual interactúan todas las comunicaciones de los sistemas del Instituto.</p> <p>Seguimiento y conclusión a la actualización de la infraestructura de equipo de cómputo y periféricos que utiliza el Instituto a nivel nacional.</p> <p>Continuidad a la implementación del módulo IFRS9 en la plataforma SAS.</p> <p>Seguimiento a la campaña de cultura de seguridad de la información.</p>	SGTIC
	Acción 4.1.2	<p>En noviembre de 2023 el Instituto FONACOT puso en operación una nueva versión de su aplicación móvil que además de ofrecerle a las personas trabajadoras recurrentes la posibilidad de renovar créditos para mejorar las condiciones de pago o ampliar la capacidad de pago para solicitar un nuevo crédito, ahora también permite consultar el detalle de movimientos, consultar y descargar Estados de Cuenta y generar referencias de pago de créditos activos. Con la incorporación de estas funcionalidades, el Instituto FONACOT ofrece un único canal digital de uso en dispositivos móviles que se encuentra en mejora continua para brindar más y mejores servicios a las personas trabajadoras.</p> <p>La activación de la aplicación se realiza mediante la firma de un Convenio de Servicios Electrónicos FONACOT (SEF) que al 31 de diciembre de 2023 estaba disponible en 14 sucursales: Monterrey, Saltillo, Tijuana, Chihuahua, Guadalajara, Querétaro, León, Mérida, Veracruz, Puebla, Vallejo, Insurgentes, San Antonio Abad y Tlalnepantla.</p> <p>En conjunto con las áreas de negocio, se han analizado los proyectos que involucran la incorporación de nuevas tecnologías para su implementación en el Instituto.</p>	

Se implementó la funcionalidad para la liberación de mejoras en comisiones para la originación de crédito tanto para mujeres como para hombres.

Se efectuaron mejoras tecnológicas en el Sistema de Originación de Crédito, que permitieron optimizar los procesos de Mesa de Control.

Se desarrollaron y diseñaron adecuaciones a sistemas a efecto de cumplir con la implementación de las disposiciones normativas emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para la adopción de Normas de Información Financiera y Normas Internacionales de Información Financiera, las cuales entrarán en vigor el 01 de enero de 2024.

Durante el año 2023, se han atendido 256 audiencias de juicios laborales programadas en este periodo, evitando que la falta de comparecencia, pueda perjudicar los intereses del Instituto FONACOT.

Se presentaron 3 demandas de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa contra sanciones y/o multas y/o créditos fiscales impuestos al Instituto.

Acción 4.1.3

Impulsar la revisión constante de los procesos sustantivos y normatividad interna con enfoque en la simplificación de trámites y servicios para la atención de las personas trabajadoras, así como fomentar la mejora continua.

En el año se han realizado 17 procedimientos de investigación laboral a personas trabajadoras del Instituto, por el posible incumplimiento a obligaciones laborales, al Contrato Individual y/o Colectivo de Trabajo, Reglamento Interior de Trabajo y Reglamento que Regula las Condiciones de Trabajo entre el FONACOT y su Personal de Confianza.

CGCF, AG y
SGCPE

En los meses de enero a diciembre, se han realizado 112 convenios de terminación de la relación laboral derivados de jubilaciones y pensiones, renunciaciones y liquidaciones.

En el año se han atendido 104 reclamaciones presentadas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

El Instituto FONACOT con el objeto de mantener la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015), con alcance al proceso de originación y administración del crédito para las personas trabajadoras formales del país, formalizó el Programa Anual de Auditorías del SGC para el ejercicio 2023.

En cumplimiento del programa se realizaron 2 auditorías internas de calidad vía remota en las cuales se revisaron 7 direcciones estatales, 20 representaciones y 5 direcciones de área pertenecientes a oficinas centrales. En relación al resultado de las auditorías internas de calidad, se detectaron 4 no conformidades y 13 oportunidades de mejora.

Asimismo, se realizó la auditoría externa al SGC denominada de vigilancia, a través del equipo de auditores designados por el organismo certificador adjudicado IQS Corporation S.A. de C.V. (IQS), que tuvo por objeto verificar el grado de cumplimiento del SGC del Instituto FONACOT en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015); y como resultado de la auditoría en comento, el organismo de certificación IQS determinó que el Instituto mantuviera la certificación vigente.

Como resultado del programa de mantenimiento a inmuebles que realiza la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en atención a los incidentes reportados tanto como por las Direcciones Estatales y de Plaza, así como por la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, se llevó a cabo el mantenimiento y reparación en los inmuebles de 13 Sucursales en atención a los siguientes criterios:

1. Pintura en general
2. Instalaciones eléctricas
3. Sustitución de luminarias
4. Plafones
5. Instalaciones hidrosanitarias
6. Acabados (resane de paredes)
7. Mantenimiento a mobiliario
8. Actualización en módulos de atención con el color institucional
9. Modificaciones en logotipos del Instituto FONACOT
10. Cerrajería (cambio y/o ajuste de chapas en puertas)

Acción 4.1.4

Desarrollar los diagnósticos y estudios análisis costo beneficio económico que permitan, mediante la reubicación o apertura de sucursales y puntos de atención del Instituto a nivel nacional, facilitar el acceso o en su caso ampliar la cobertura, del crédito a las y los trabajadores formales.

Se realizaron de manera mensual los informes de avance a la meta de colocación obteniendo al cierre de diciembre 2023 un total de 12 reportes mismos que fueron enviados a las Direcciones Estatales y de Plaza

Durante el periodo reportado, se llevaron a cabo reuniones semanales con los Directores Comerciales Regionales a efecto de informar los avances registrado con base a los objetivos establecidos.

CGC

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	Área(s) Responsable(s)
Estrategia 4.2 Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.	Acción 4.2.1 Ejecutar las acciones que se determine para el desarrollo profesional y de competencias laborales específicas, y de enfoque a satisfacción del cliente, de las personas servidoras públicas del Instituto, de las diversas áreas.	Con el objetivo de contribuir al desarrollo profesional de las y los trabajadores que conforman el Instituto FONACOT, en el ejercicio 2023, se impartieron 78 cursos, capacitando a 864 personas servidoras públicas de un total de 1,419.	SGA
	Acción 4.2.2 Procurar mantener la plantilla de personal óptima para garantizar la operación de los procesos del Instituto y la atención de las personas trabajadoras que recurren al Instituto para solicitar crédito a nivel nacional.	La estructura organizacional al 31 de diciembre 2023, cuenta con 1,450 plazas autorizadas de las cuales 150 plazas son de mando, 958 plazas operativas sindicalizadas y 342 plaza operativas de confianza, lo que demuestra que, el Instituto se ha sujetado a lo autorizado por la SHCP en el presente ejercicio fiscal. La estructura se mantiene igual, que la del periodo 2022.	SGA
	Acción 4.2.3 Capacitar a las servidoras y servidores públicos del Instituto en temas referentes a igualdad y no discriminación, para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.	En el año 2023, se impartieron 8 cursos en línea en temas referentes a "igualdad y no discriminación"; de los cuales se capacitaron a 1,475 personas servidoras públicas, quienes en algunos casos tomaron más de 2 cursos, así es como se reconocen 1,419 capacitaciones en total.	SGA
	Acción 4.2.4 Promover las acciones entre las personas servidoras públicas del Instituto, que permitan difundir información y orientar en materia de educación financiera a las y los trabajadores formales que atendemos.	De manera mensual se difunde a todo el personal del Instituto, mediante correo electrónico institucional e intranet, infografías proporcionadas por la CONDUSEF sobre su programa de Educación Financiera.	SGA



Objetivo 5. Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales.

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023	Área(s) Responsable(s)
Estrategia 5.1 Fomentar la generación de mejoras y propuestas de iniciativas en los programas de crédito para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.	Acción 5.1.1 Impulsar las propuestas de mejora a los programas de crédito con enfoque específico tanto a las mujeres trabajadoras, a los jóvenes trabajadores, como en las personas trabajadoras afectadas por desastres naturales, como parte de la fortaleza a los programas de crédito con enfoque de inclusión a todas las poblaciones del país.	<p>Con la finalidad de mejorar las plataformas digitales ofrecidas por el Instituto FONACOT, a las personas trabajadoras para realizar trámites y servicios en línea, durante 2023 se diseñó “la encuesta de satisfacción” en la aplicación móvil, cuya implementación se tiene programada para el primer semestre de 2024.</p> <p>Se monitoreó de forma constante el Diario Oficial de la Federación a efecto de identificar las declaratorias de emergencia y así estar en posibilidad de activar el Producto Crédito a Damnificados, así es como se activó la campaña del Crédito a Damnificados tras las Declaratorias de Emergencia en Chiapas, Veracruz, Baja California, Baja California Sur y Guerrero, se realizó difusión de materiales impresos y digitales al Crédito de Apoyo a Damnificados, así como en los boletines de prensa locales.</p>	CGC
	Acción 5.1.2 Desarrollar estudios que permitan generar propuestas de programas de crédito factibles con enfoques y condiciones preferenciales para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.	<p>Durante 2023, cada cierre de mes se elaboran reportes con datos estadísticos de las personas acreditadas en el año para conocer su perfil sociodemográfico y su relación con el crédito solicitado. Esta información muestra las características principales de la población beneficiaria y la evolución de su perfil en función de las modificaciones a la política del Instituto (ej. criterios de elegibilidad), desarrollo de nuevos productos y acciones comerciales que se llevan a cabo a lo largo del año (ej. campañas publicitarias). Algunas de las variables consideradas en el análisis son las siguientes: sexo, edad, sueldo, nivel educativo, monto de préstamo, tipo de cliente (nuevo o recurrente), producto, antigüedad en su Centro de Trabajo, entre otras.</p> <p>Al cierre de 2023, derivado del análisis de la información destacan los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La participación de las mujeres trabajadoras acreditadas es de 41.5%; incrementó (26.9%) en comparación con 2022. • El sueldo promedio de las personas trabajadoras es de 13,639.31 pesos, siendo el sueldo de los hombres mayor que el de las mujeres para todos los rangos de edad (14,823.16 vs 11,967.09 pesos en promedio). • La mayoría las personas acreditadas tienen ingresos de entre 1 y 2 salarios mínimos (58.7%); a diciembre 2023 y el nivel de estudios que predomina es secundaria y medio superior (35.4% y 33.5%). • La distribución por región del rango de sueldos indica que la Región Centro cuenta con más personas con sueldos mayores a 4 SM. 	

- En las regiones Sur y Centro hay una mayor proporción de personas acreditadas con nivel medio superior y superior. En la Región Sur, se infiere que, aun con nivel medio superior o superior, las personas trabajadoras suelen recibir sueldos menores que en las demás regiones.
- El monto de 15 a 25 mil pesos es el más frecuente entre las personas acreditadas (25.1%) seguido del rango de 25 a 40 mil pesos (21.8%) y el de 3 a 10 mil pesos (18.7%). Los rangos en los extremos son los menos frecuentes.
- De acuerdo con el Censo Nacional de Población realizado por INEGI en 2020 en México hay un total de 15,142,976 millones de personas de 60 años y más, de las cuales el 12.7% se encuentran en el Estado de México y 9.9% en la Ciudad de México. Las personas de 60 años y más representan el 12.0% de la población total nacional. En el periodo de enero a diciembre 2023 15,451 adultos mayores contrataron un crédito FONACOT.

Para ofrecerle mejores condiciones a las mujeres trabajadoras y extender el beneficio a todo el país, a partir del 8 de marzo del presente se eliminó la comisión por apertura del Crédito Mujer Efectivo y se dio de baja el Crédito Mujer Efectivo Región Sur y Guerrero.

Asimismo, la comisión por apertura del Crédito En Efectivo de 1.85% es la más baja del mercado. Con ello, ambos productos se mantienen en una posición superior respecto a otros productos similares en términos de CAT y pago total.



Anexo 4: Comités de Apoyo

Comité de Crédito

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Dr. Eduardo Ocampo Bautista	Confederación de Cámaras Industriales (CONCAMIN).	Presidente de la Comisión de Trabajo Laboral, Seguridad Social y Recursos Humanos	Presidente
Dr. Erick José Limas Maldonado	Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)	Titular de la Unidad de Banca de Desarrollo	Vocal
Mtro. Francisco Eloy González Shinagawa	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Coordinador de Política del Sistema Financiero de Fomento A, adscrito a la Unidad de Banca de Desarrollo	Vocal suplente
C. Reyes Soberanis Moreno	Consejero Propietario	Congreso del Trabajo	Vocal
Gerardo Salazar Viezca	Banorte	Profesionista Independiente	Vocal
Mtra. Mariel Karina Zamora Nava	Instituto FONACOT	Coordinadora General de Crédito y Finanzas	Vocal
Mtro. José Bogar Hoyos Quiroz	Instituto FONACOT	Director de Análisis y Administración del Crédito	Secretario

Fuente: Secretariado del Comité de crédito del Instituto FONACOT



Comité de Auditoría, Control y Vigilancia

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Ing. Santiago Carlos Macías Herrera	Profesionista independiente	-	Presidente Suplente
Mtro. Ángel García-Lascurain Valero	COPARMEX	Presidente de la Comisión Nacional de Negocios y Financiamiento de la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)	Vocal Propietario
C. Mario Alberto Sánchez Mondragón	CTM	Consejero Propietario de la Confederación de Trabajadores de México (CTM)	Vocal Propietario
Mtro. Hanzel Homero Alvizar Bañuelos	STPS	Titular de la Unidad de Administración y Finanzas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Vocal Propietario
Mtro., Carlos Ezequiel Medrano Barriga	STPS	Director General de Programación y Presupuesto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Vocal Suplente
Mtra. Mariel Karina Zamora Nava	Instituto FONACOT	Coordinadora General de Crédito y Finanzas	Vocal Propietaria
Lic. Ana Laura Olavarría Aceves	Instituto FONACOT	Directora de Auditoría Interna	Secretaria

Fuente: Secretariado del Comité de Auditoría, Control y Vigilancia del Instituto FONACOT



Comité de Operaciones

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Ing. Felipe Peredo Ávalos	Confederación Regional Obrero Mexicana (CROM)	Secretario del Trabajo y Conflictos de la Federación de Agrupaciones Obreras y Campesinas en Jalisco	Presidente
Mtro. José Arturo León García	Profesionista independiente	Profesionista Independiente	Vocal (Profesionista independiente)
C. Javier Solís Ruiz	Secretario General de la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo	CONCANACO SERVYTUR	Vocal (Representante del Sector Empresarial)
Lic. Salvador Gazca Herrera	Instituto FONACOT	Coordinador General Comercial	Vocal (Representante del Instituto FONACOT)
Lic. Jorge Marco Antonio Maya Mejía	Instituto FONACOT	Director de Continuidad y Supervisión de Operaciones	Secretario del Comité

Fuente: Secretariado del Comité de Operaciones del Instituto FONACOT.



Comité de Administración Integral de Riesgos

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Dra. Laura Vargas Gahbler	PEMEX PMI	Subdirectora de Administración de Riesgos	Presidenta
Lic. Leslie Berenice Baeza Soto	Comité Ejecutivo Nacional de la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos (CROC)	Oficial Mayor y Coordinadora Jurídica	Vocal
Lic. Luis Miguel Pando Leyva	Consejo Coordinador Empresarial	Director General	Vocal
Mtro. Francisco Eloy González Shinagawa	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Coordinador de Política del Sistema Financiero del Fomento A	Vocal Suplente
C.P. Laura Fernanda Campaña Cerezo	Instituto FONACOT	Directora General	Vocal
Mtro. Agni Rodrigo Cerda Mendoza	Instituto FONACOT	Titular de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos	Vocal
Lic. Brenda Rodríguez Godínez	Instituto FONACOT	Coordinadora Técnica Administrativa de Alta Responsabilidad	Secretaria

Fuente: Secretariado del Comité de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT.



Comité de Recursos Humanos

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Vacante	STPS	En espera del nombramiento por parte de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social	Presidencia
Mtro. Jaime Arturo Larrazabal Escarraga	SFP	Titular de la Unidad de Política de Recursos Humanos	Vocal
Dr. Marco Antonio Flores García	SHCP	Director General Presupuestario de Servicios Personales y Seguridad Social	Vocal Suplente
Vacante	Externo	En espera de nombramiento por parte de la Dirección General	Vocal
Lic. Jazmín García Juárez	Instituto FONACOT	Subdirectora General de Administración	Vocal
Vacante	Instituto FONACOT	En espera de nombramiento por parte de la Dirección General	Secretaría

Fuente: Secretariado del Comité de Recursos Humanos