





INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES

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

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

### HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones

REVISÓ



Subdirección General Comercial

### APROBACIÓN

El presente documento cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna, bajo el Acuerdo No. COM-249-030924 en su Sexta Sesión Extraordinaria que se llevó a cabo en medios electrónicos el día 03 de septiembre de 2024. Asimismo, fue aprobado por el H. Consejo Directivo en su Nonagésima Octava Sesión Ordinaria en medios electrónicos de fecha 24 de octubre de 2024, bajo el Acuerdo No. CD ME 96 - 241024.



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
I. PROPÓSITO DEL MANUAL.....	6
II. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS.....	6
III. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	6
IV. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO .....	7
V. PROCEDIMIENTOS.....	12
1. REALIZACIÓN DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS DEPYR.....	12
a) Objetivo.....	12
b) Políticas de Operación.....	12
c) Usuarios Internos.....	12
d) Usuarios Externos.....	12
e) Descripción Narrativa.....	13
f) Diagrama de Flujo.....	16
2. SEGUIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO O AFILIACIÓN DE CT´S.....	16
a) Objetivo.....	16
b) Políticas de Operación.....	16
c) Usuarios Internos.....	16
d) Usuarios Externos.....	16
e) Descripción Narrativa.....	17
f) Diagrama de Flujo.....	18
3. ATENCIÓN A INSTANCIAS FISCALIZADORAS.....	19
a) Objetivo.....	19
b) Políticas de Operación.....	19
c) Usuarios Internos.....	19
d) Usuarios Externos.....	19
e) Descripción Narrativa.....	20
f) Diagrama de Flujo.....	22
4. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS.....	23
a) Objetivo.....	23
b) Políticas de Operación.....	23
c) Usuarios Internos.....	23
d) Usuarios Externos.....	23
e) Descripción Narrativa.....	24
f) Diagrama de Flujo.....	26
VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	26
a) DEFINICIONES.....	26

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

**b) ACRÓNIMOS** .....28

**VII. DIRECTORIO**.....29

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## INTRODUCCIÓN

La Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones del Instituto FONACOT, ha elaborado el presente Manual, que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y políticas, en materia de soporte a la operación comercial en las DEPyR, que derivan de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas ésta Dirección, por el Estatuto Orgánico, en el Manual de Organización Específico correspondiente, y demás normatividad vigente aplicable, como las Disposiciones.

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

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

Es importante señalar, que con el propósito de mantener actualizado el Manual, se deberán realizar revisiones periódicas por parte del personal responsable de su operación, que incluya el diseño, establecimiento, y actualización de las medidas de control que permitan que la concertación, documentación, registro y liquidación de las operaciones, se realicen conforme a las políticas y procedimientos establecidos en el presente documento. Lo anterior en conjunto y plena coordinación con la Dirección de Contraloría Interna.

## I. PROPÓSITO DEL MANUAL



El presente Manual tiene el propósito de definir y establecer las políticas y procedimientos de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, las cuales deben seguirse para la realización de las funciones, así mismo verificar que éstos estén alineados a los Macro procesos del Instituto FONACOT.

## II. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

No. de Versión	Fecha de Modificación	Descripción de los Cambios
MPP26.00	Abril, 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nueva creación.</li> </ul>
MPP26.01	Octubre, 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificar el nombre de la Dirección.</li> <li>Actualizar el Marco Jurídico Administrativo, el Directorio.</li> <li>Eliminar el Procedimiento de Soporte a DEPyR.</li> <li>Se incluyen los Procedimientos Específicos siguientes:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realización de Visitas de Supervisión a las DEPyR.</li> <li>✓ Seguimiento para la Atención de Incidencias durante la Ejecución de los Procesos de Originación de Crédito o Afiliación de CT's.</li> <li>✓ Enlace entre los Requerimientos de las Instancias Fiscalizadoras y las DEPyR.</li> <li>✓ Administración y Parametrización del Sistema de Citas.</li> </ul> </li> <li>Dividir el glosario de términos en definiciones y acrónimos.</li> <li>Enriquecer el glosario de términos.</li> <li>Introducir artículos transitorios (vigencia de la versión 01 y baja de la versión 00).</li> <li>Incluir lenguaje de género.</li> </ul>

## III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de este Manual, es de manera obligatoria para todo el personal adscrito a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, y de seguimiento general para todas las demás Unidades Administrativas que intervienen en materia de supervisión de operaciones.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

#### IV. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO



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

##### CONSTITUCIÓN

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

##### LEYES

1. Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 1970, y sus reformas.
2. Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 2006, y sus reformas.
3. Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986, y sus reformas.
4. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 04 de enero del 2000, y sus reformas.
5. Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero del 2012, y sus reformas.
6. Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
7. Ley de Infraestructura de la Calidad; publicada en el D.O.F. el 01 de julio de 2020.
8. Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal, vigente.
9. Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; publicada en el D.O.F. el 04 de abril de 2013, y sus reformas.
10. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995, y sus reformas.
11. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 04 de enero del 2000, y sus reformas.
12. Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 05 de enero del 1983, y sus reformas.
13. Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 18 de enero de 1999, y sus reformas.
14. Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1986, y sus reformas.
15. Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978, y sus reformas.
16. Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013, y sus reformas.
17. Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril de 1972, y sus reformas.
18. Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 diciembre de 2005, y sus reformas.
19. Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas.
20. Ley Federal de Austeridad Republicana; publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019, y sus reformas.
21. Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
22. Ley Federal de Deuda Pública; publicada en el D.O.F. el 31 diciembre de 1976, y sus reformas.
23. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo de 2006, y sus reformas.
24. Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1994, y sus reformas.
25. Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos; publicada en el D.O.F. el 19 de mayo de 2021.
26. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 09 de mayo de 2016, y sus reformas.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

27. Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996, y sus reformas.
28. Ley General de Archivos; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2018, y sus reformas.
29. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el de 20 mayo de 2004, y sus reformas.
30. Ley General de Comunicación Social; publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2018, y sus reformas.
31. Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008, y sus reformas.
32. Ley General de Mejora Regulatoria; publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018, y sus reformas.
33. Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 06 de junio de 2012, y sus reformas.
34. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
35. Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
36. Ley General de Sociedades Mercantiles; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1934, y sus reformas.
37. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en el D.O.F. el 27 de agosto de 1932, y sus reformas.
38. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en el D.O.F. el 04 de mayo de 2015, y sus reformas.
39. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
40. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres; publicada en el D.O.F. el 02 de agosto de 2006 y sus reformas.
41. Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de mayo de 2011, y sus reformas.
42. Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; publicada en el D.O.F. el 15 de enero de 2002, y sus reformas.
43. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1976, y sus reformas.



#### DISPOSICIONES

1. Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; publicadas en el D.O.F. el 01 de diciembre de 2014, y sus reformas.
2. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Emisoras de Valores y a Otros Participantes del Mercado de Valores (Circular Única de Emisoras), publicadas en el D.O.F. el 19 de marzo de 2003, y sus reformas.
3. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Entidades y Emisoras Supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores que Contraten Servicios de Auditoría Externa de Estados Financieros Básicos; publicadas en el D.O.F. el 26 de abril de 2018, y sus reformas.
4. Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Operaciones con Valores que realicen los Consejeros, Directivos y Empleados de Entidades Financieras y demás Personas Obligadas; publicadas en el D.O.F. el 04 de noviembre de 2014.

#### CÓDIGOS

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



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## REGLAMENTOS



1. Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2006.
2. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990, y sus reformas.
3. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
4. Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio de 2010, y sus reformas.
5. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 04 de diciembre de 2006, y sus reformas.
6. Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015, y sus reformas.
7. Reglamento de la Ley Federal de Archivos, publicado en el D.O.F. el 13 de mayo de 2014.
8. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 2006, y sus reformas.
9. Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998, y sus reformas.
10. Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2012.
11. Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014.
12. Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 02 de abril de 2014.
13. Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 04 de octubre de 1999.

## DECRETOS

1. Decreto por el que se Expide el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal, vigente.

## ACUERDOS

1. Acuerdo por el que se Emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno; publicado en el D.O.F. el 03 de noviembre de 2016, y sus reformas.
2. Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros; publicado en el D.O.F. el 15 de julio de 2010, y sus reformas.
3. Acuerdo por el que se Establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales; publicado en el D.O.F. el 16 de julio de 2010, y sus reformas.
4. Acuerdo por el que se Expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 09 de agosto de 2010, y sus reformas.
5. Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 09 de agosto de 2010, y sus reformas.
6. Acuerdo por el que se Emiten las Políticas y Disposiciones para Impulsar el Uso y Aprovechamiento de la Informática, el Gobierno Digital, las Tecnologías de la Información y Comunicación, y la Seguridad de la Información en la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 06 de septiembre de 2021.
7. Acuerdo por el que se Expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 28 de diciembre de 2010, y sus reformas.
8. Acuerdo que Tiene por Objeto Emitir las Disposiciones Generales en las Materias de Archivos y Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su Anexo Único publicado en el D.O.F. el 15 de mayo de 2017.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

- Acuerdo por el que se Establecen las Bases Generales para los Procedimientos de Rendición de Cuentas, Individuales e Institucionales de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 05 de junio de 2023.

#### LINEAMIENTOS

- Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F el 18 de septiembre de 2020.
- Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público; publicados en el D.O.F. el 26 de enero de 2018.
- Lineamientos Generales para la Organización y Conservación de los Archivos del Poder Ejecutivo Federal; publicada en el D.O.F. el 03 de julio de 2015.
- Lineamientos Generales para la Regulación de los Procedimientos de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal, publicados en el D.O.F. el 11 de julio de 2023.
- Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones públicas; publicados en el D.O.F. el 15 de abril de 2016, y sus reformas.
- Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones Establecidas en el Título Quinto y en la Fracción IV del Artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que Deben de Difundir los Sujetos Obligados en los Portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia; publicados en el D.O.F. el 04 de mayo de 2016, y sus reformas.

#### MANUAL

- Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, publicado en el D.O.F. el 31 de mayo de 2024.

#### PLANES

- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024; publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2019.

#### PROGRAMAS



- Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; publicado en el D.O.F. el 24 de junio de 2020.
- Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública, 2019-2024.
- Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el D.O.F. el 28 de junio de 2022.

#### ESTATUTO



- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el D.O.F. el 16 de enero de 2024.

#### NORMATIVIDAD INTERNA APLICABLE

- Manual de Organización General del Instituto FONACOT, vigente.
- Código de Conducta del Instituto FONACOT, vigente.
- Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT, vigente.
- Manuales de Organización Específicos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manuales de Políticas y Procedimientos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manual de Crédito Instituto FONACOT, vigente.
- Procedimientos Específicos de Originación del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
- Procedimientos Específicos de Administración del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.

 <p><b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT</p>	<p>Clave: MPP26.01</p> <p>Vigencia: Octubre, 2024</p>	
---	--	---	---

9. Procedimientos Específicos de Promoción del Instituto FONACOT, vigentes.
10. Manual Financiero del Instituto FONACOT, vigente.
11. Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT, vigente.
12. Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT, vigente.
13. Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT.
14. Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
15. Lineamientos por los que se Establece el Proceso de Calidad Regulatoria Interna en el Instituto FONACOT, vigente.
16. Lineamientos, Políticas y Mecanismos de Control que Establecen los Términos y Condiciones que los Sujetos Obligados Deberán Considerar al Realizar Operaciones con Valores del Instituto FONACOT, vigentes.
17. Plan de Continuidad de Negocio de Instituto FONACOT, vigente.
18. Reglamento Interior de Trabajo del Instituto FONACOT, vigente.
19. Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos del Instituto FONACOT.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## V. PROCEDIMIENTOS

### 1. REALIZACIÓN DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS DEPYR

#### a) Objetivo

Potencializar el nivel de servicio en las DEPYR con los recursos disponibles, mediante la identificación de necesidades, su registro y seguimiento hasta su resolución.

#### b) Políticas de Operación

1. Identificar las necesidades en materia de otorgamiento de crédito, afiliación de CT's y trámites de cobranza.
2. Verificar la aplicación del procedimiento establecido para la atención de las Personas Trabajadoras para el trámite de otorgamiento de crédito, afiliación de CT's y cobranza.
3. Verificar las necesidades en materia de inmuebles para proponer al Comité de Operaciones la apertura, cierre y reubicación de las DEPYR.
4. Verificar que las DEPYR disponen del material informativo que solicita la: CONDUSEF, CNBV y la normatividad aplicable en materia de Transparencia, y que se encuentre visible y en buen estado.
5. Realizar Visitas de Supervisión de acuerdo al programa presentado ante el Comité de Operaciones.
6. El/La Director/a de Continuidad y Supervisión de Operaciones debe notificar la visita al/la Director/a de la DEPYR a supervisar con al menos 24 horas de antelación, de acuerdo al calendario presentado, y ésta debe contener el nombre del servidor público asignado y el periodo en que se realizará dicha supervisión.
7. En caso de ser necesario realizar visitas de supervisión fuera del calendario presentado en el Comité de Operaciones, la persona servidora pública asignada a la DEPYR para realizar la actividad, al inicio debe presentarse con el personal de la misma y entregar oficio de inicio firmado por el/la Director/a de Continuidad y Supervisión de Operaciones o por el/la Subdirector/a General Comercial.
8. Al final de cada una de las visitas de supervisión, es necesario elaborar y firmar un documento que acredite los hallazgos y acuerdos generados.
9. Supervisar que las DEPYR estén operando de acuerdo a las actividades asignadas en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, y sus Procedimientos Específicos, vigentes.
10. Las actividades realizadas durante las visitas de supervisión anteriormente detalladas son enunciativas mas no limitativas, ya que se realizan acorde a las necesidades de las DEPYR.

#### c) Usuarios Internos

- Dirección Comercial Regional.
- Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones.
- DEPYR.

#### d) Usuarios Externos

N/A.

e) Descripción Narrativa

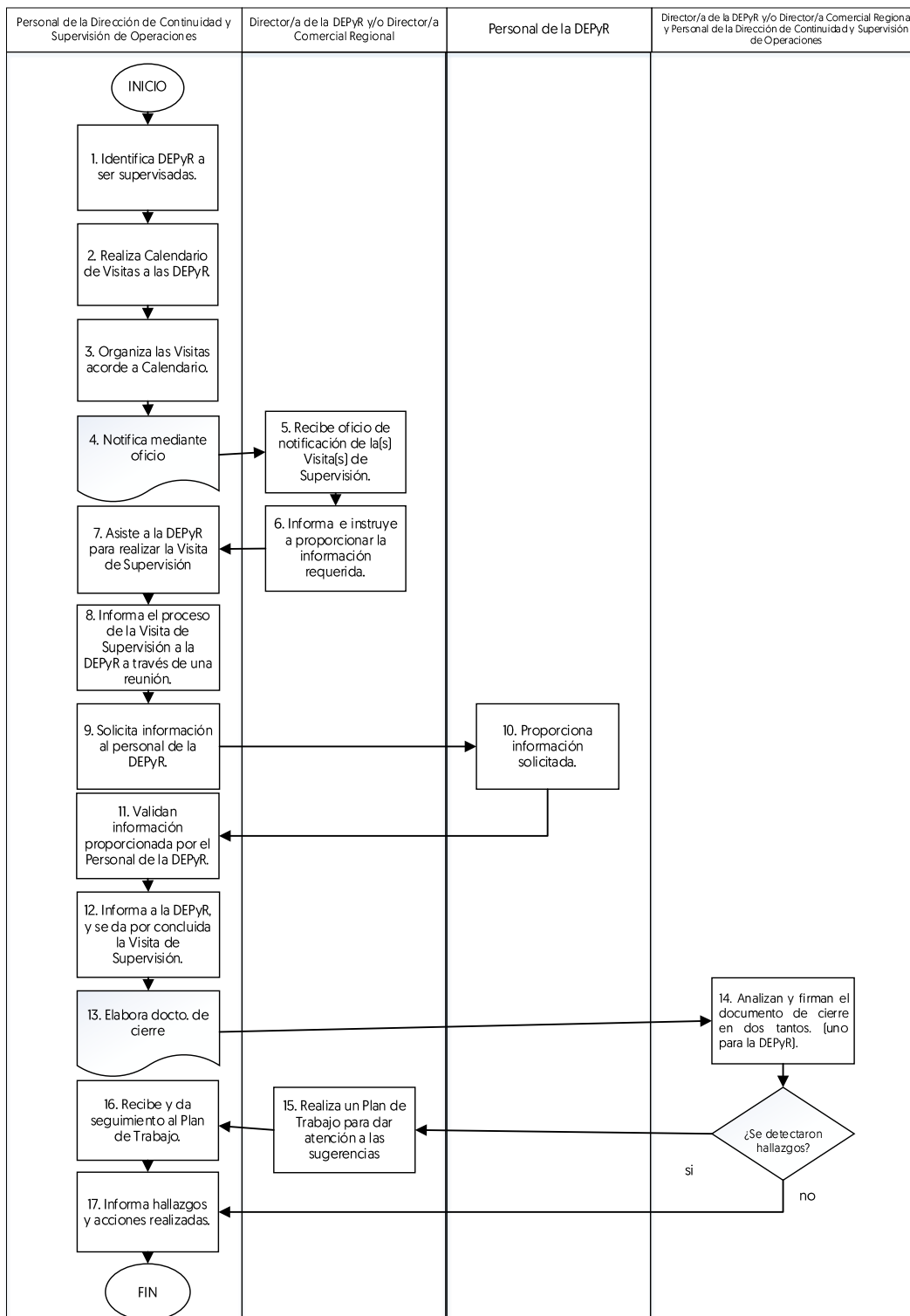
<b>Entrada:</b>	Calendario de Visitas de Supervisión a las DEPyR.	
<b>Salida:</b>	Documento que acredite los hallazgos detectados y acuerdos generados en cada supervisión.	
<b>PROCEDIMIENTO: REALIZACIÓN DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS DEPyR.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
	1. Identifica las DEPyR que requieran ser supervisadas.	Calendario de Visitas de Supervisión  Oficio de Notificación
	2. Realiza Calendario de Visitas de Supervisión a las DEPyR.	
	3. Organiza las Visitas de Supervisión de acuerdo al Calendario aprobado.	
4. Notifica mediante oficio al(a) Director/a de la DEPyR, la(s) Visitas de Supervisión a realizar, de acuerdo al Calendario establecido.		
Director/a de la DEPyR y/o Director/a Comercial Regional	5. Recibe oficio de notificación de la(s) Visita(s) de Supervisión. <i>En caso de no encontrarse el/la Director/a de la DEPyR, se le notificará a su superior inmediato.</i> 6. Informa al personal que integra la DEPyR la realización de la Visita de Supervisión e instruye a que se proporcione toda la información necesaria.	Oficio de Notificación
Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	7. Asiste a la DEPyR para realizar la Visita de Supervisión. 8. Informa el proceso de la Visita de Supervisión al personal de la DEPyR a través de una reunión. 9. Solicita información al personal de la DEPyR.	Minuta
Personal de la DEPyR	10. Proporciona información solicitada.	Correo Electrónico / Información Impresa
Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	11. Validan información proporcionada por el Personal de la DEPyR. 12. Informa al/a la Director/a de la DEPyR, y se da por concluida la Visita de Supervisión. 13. Elabora el documento de cierre [minuta] que describa los hallazgos detectados y las sugerencias de mejora.	Minuta





<p>Director/a de la DEPyR y/o Director/a Comercial Regional y Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones</p>	<p>14. Analizan y firman el documento de cierre (minuta) en dos tantos ya que uno es para la DEPyR.</p> <p><i>¿Se detectaron hallazgos en la DEPyR?</i> Sí, continúa en la actividad No. 15. No, continúa en la actividad No. 17</p>	<p>Minuta</p>
<p>Director/a de la DEPyR y/o Director/a Comercial Regional</p>	<p>15. Realiza un Plan de Trabajo para dar atención a las sugerencias de mejora detectadas, el cual será informado al/ a la Director/a de Continuidad y Supervisión de Operaciones en un término de diez días posteriores a la Visita de Supervisión.</p>	<p>Plan de Trabajo</p>
<p>Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones</p>	<p>16. Recibe por parte del/la Director/a de la DEPyR el Plan de Trabajo para dar seguimiento al mismo hasta su cumplimiento.</p> <p>17. Informa hallazgos y acciones realizadas durante la Visita de Supervisión al/a la Director/a de Continuidad y Supervisión de Operaciones.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	<p>Plan de Trabajo</p> <p>Minuta</p>

f) Diagrama de Flujo

**REALIZACIÓN DE VISITAS DE SUPERVISIÓN A LAS DEPYR.**



 <p><b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT</p>	<p>Clave: MPP26.01</p> <hr/> <p>Vigencia: Octubre, 2024</p>	
---	--	---	---

## 2. SEGUIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO O AFILIACIÓN DE CT'S

### a) Objetivo

Solicitar a las Unidades Administrativas, la atención de las incidencias que puedan originarse durante la operación diaria realizada por las DEPyR, una vez que éstas realicen su reporte a la mesa de servicio.

### b) Políticas de Operación

1. El Personal de las DEPyR informará por medio de correo electrónico dirigido a la mesa de servicio, las problemáticas que surjan durante la originación del crédito y la afiliación de CT's, para que les asignen el reporte correspondiente.
2. Al recibir el número de reporte asignado por la mesa de servicio, el personal de las DEPyR debe compartir el correo electrónico de asignación emitido por mesa al personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones designado para dar seguimiento con las Unidades Administrativas responsables de atención.

### c) Usuarios Internos

- Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones.
- Unidad Administrativa Resolutoria.
- DEPyR.

### d) Usuarios Externos

N/A.

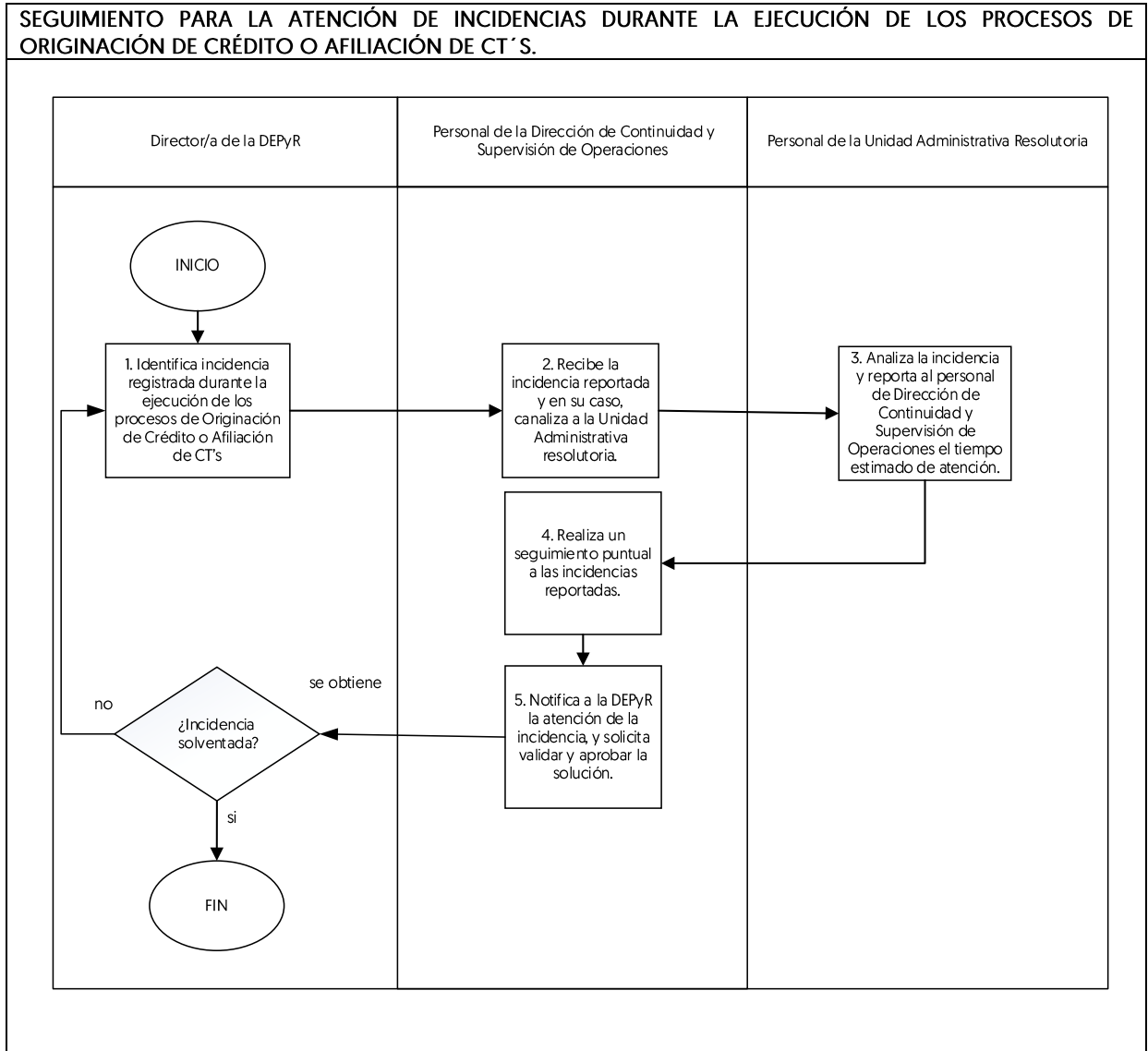






e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Seguimiento para la gestión de atención de incidencias.	
<b>Salida:</b>	Notificación de atención a la incidencia reportada.	
<b>PROCEDIMIENTO: SEGUIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS DURANTE LA EJECUCIÓN DE LOS PROCESOS DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO O AFILIACIÓN DE CT's.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Director/a de la DEPyR	<p><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Identifica la incidencia registrada durante la ejecución de los procesos de Origenación de Crédito o Afiliación de CT's.</p>	Correo Electrónico
Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	2. Recibe la incidencia reportada y en su caso, canaliza a la Unidad Administrativa resolutoria.	Correo Electrónico
Personal de la Unidad Administrativa Resolutoria.	3. Analiza la incidencia y reporta al personal de Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones el tiempo estimado de atención.	Correo Electrónico
Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	<p>4. Realiza un seguimiento puntual a las incidencias reportadas de acuerdo a los tiempos de atención proporcionados por la Unidad Administrativa resolutoria.</p> <p>5. Notifica a la DEPyR la atención de la incidencia, y solicita validar y aprobar la solución.</p> <p><i>¿Incidencia solventada?</i> Sí, termina el procedimiento. No, regresa a la actividad No. 1.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Correo Electrónico

f) Diagrama de Flujo



 <p><b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social</p>	<p>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT</p>	<p>Clave: MPP26.01</p> <p>Vigencia: Octubre, 2024</p>	
---	--	---	---

### 3. ATENCIÓN A INSTANCIAS FISCALIZADORAS

**a) Objetivo**

Coordinar la atención de las auditorías realizadas a la Subdirección General Comercial y las DEPyR, así, como desempeñarse como enlace, con el propósito de atender los requerimientos de las instancias fiscalizadoras y de control.

**b) Políticas de Operación**

1. Atender en los tiempos establecidos los requerimientos de las Instancias Fiscalizadoras a la Subdirección General Comercial.
2. Para la integración de la respuesta es necesario que las Unidades Administrativas se sujeten a la Normatividad vigente, de acuerdo a la línea del tiempo en la que se elabora cada uno de los requerimientos en cuestión.
3. Una vez aprobada la respuesta deberá ser validada y autorizada por la Subdirección General Comercial.

**c) Usuarios Internos**

- Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones.
- Unidades Administrativas.

**d) Usuarios Externos**

- Instancias Fiscalizadoras.

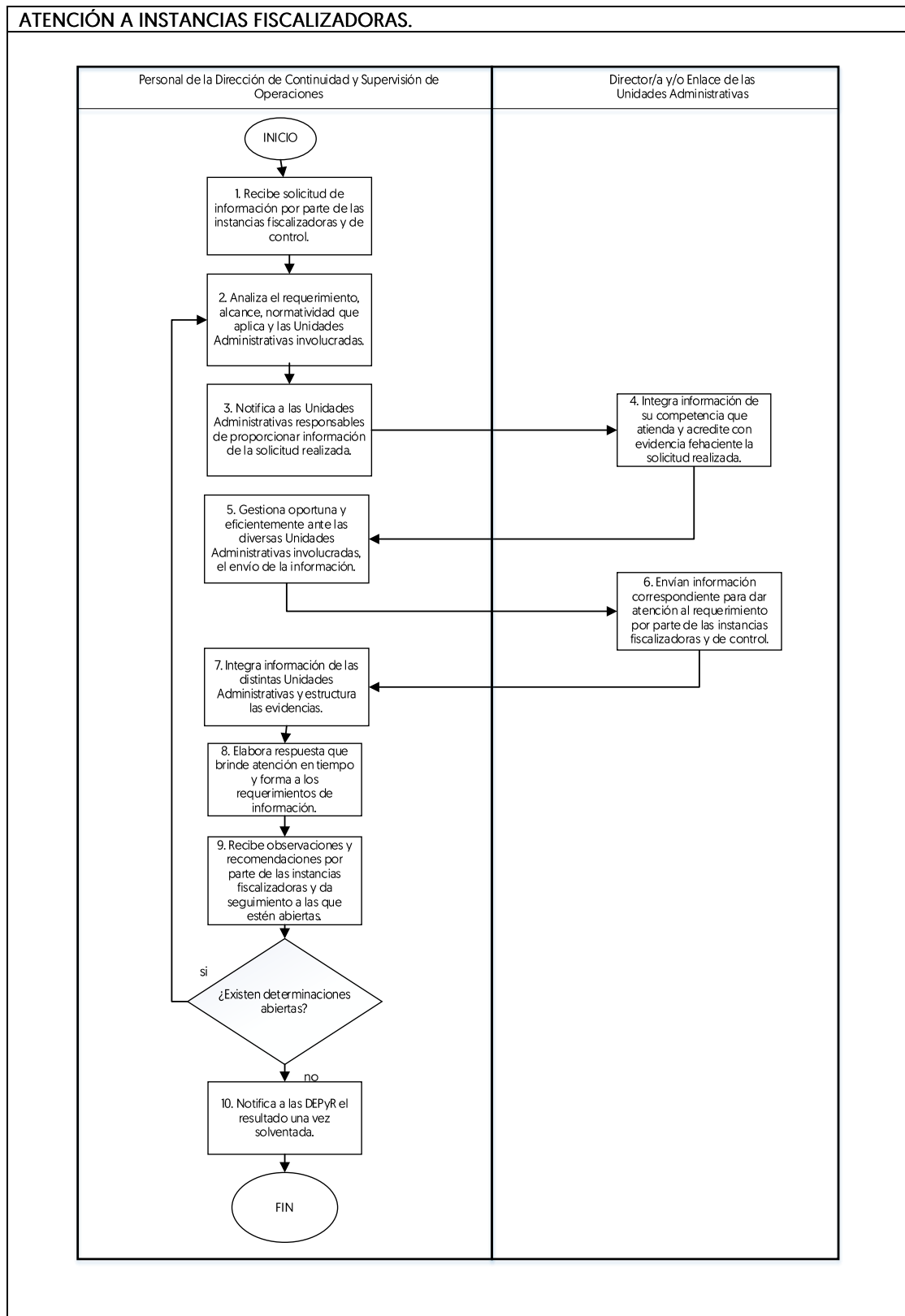
e) Descripción Narrativa



<b>Entrada:</b>	Solicitud de Información por parte de las Instancias Fiscalizadoras y de Control.	
<b>Salida:</b>	Documento que da Respuesta a la Solicitud de Información.	
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A INSTANCIAS FISCALIZADORAS.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe solicitud de información emitidas por parte de las instancias fiscalizadoras y de control.</li> <li>2. Analiza el requerimiento, alcance y la normatividad que aplica para dar atención, así como, las Unidades Administrativas responsables.</li> <li>3. Notifica a las diversas Unidades Administrativas responsables de proporcionar información respecto a la solicitud realizada por las instancias fiscalizadoras y de control.</li> </ol>	<p style="text-align: center;">Oficio de Notificación</p> <p style="text-align: center;">Reunión</p>
	Director/a y/o Enlace de las Unidades Administrativas	4. Integra la información de su competencia la cual deberá atender y acreditar con evidencia fehaciente la solicitud realizada por las instancias fiscalizadoras y de control.
Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	5. Gestiona de manera oportuna y eficiente ante las diversas Unidades Administrativas involucradas, el cumplimiento del envío de la información correspondiente.	Correo Electrónico / Oficio
Director/a y/o Enlace de las Unidades Administrativas	6. Envían la información correspondiente para dar atención al requerimiento por parte de las instancias fiscalizadoras y de control.	Correo Electrónico / Oficio
Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Integra la información proporcionada por las distintas Unidades Administrativas involucradas, así como estructurar las evidencias.</li> <li>8. Elabora respuesta que brinde atención en tiempo y forma a los requerimientos de información.</li> <li>9. Recibe observaciones y recomendaciones por parte de las instancias fiscalizadoras y de control respecto a la respuesta emitida y da seguimiento únicamente a las determinaciones que estén abiertas.</li> </ol> <p><i>¿Existen observaciones y recomendaciones abiertas?</i> Si, regresa a la actividad No. 2. No, continúa en la actividad No. 10.</p>	Oficio



	<p>10. Notifica el resultado al/la Director/a de la Unidad Administrativa, una vez dadas por atendidas las observaciones y recomendaciones emitidas por parte de las instancias fiscalizadoras y de control.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	<p>Oficio / Correo Electrónico</p>
--	---	------------------------------------

f) Diagrama de Flujo



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

#### 4. PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS

##### a) Objetivo

Dar puntual registro y seguimiento a la parametrización de los carriles de atención acorde a la capacidad instalada disponible y a las incidencias autorizadas por la Subdirección General Comercial, con el propósito de homologar la atención de las DEPyR al canalizar a la persona trabajadora acorde a su trámite requerido y a los servicios que se otorgan en cada una de las DEPyR.

##### b) Políticas de Operación

1. Las DEPyR deberán informar a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones lo siguiente:

- Número de analistas que atienden en las DEPyR por tipo de actividad.
- Incidencias de los analistas (*vacaciones, incapacidades, permisos, baja, cumpleaños*).
- Días laborados por analista (*en caso de requerirse*).
- Tiempo de atención por analista (*en caso de requerirse*).

##### c) Usuarios Internos

- Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones.
- DEPyR.

##### d) Usuarios Externos

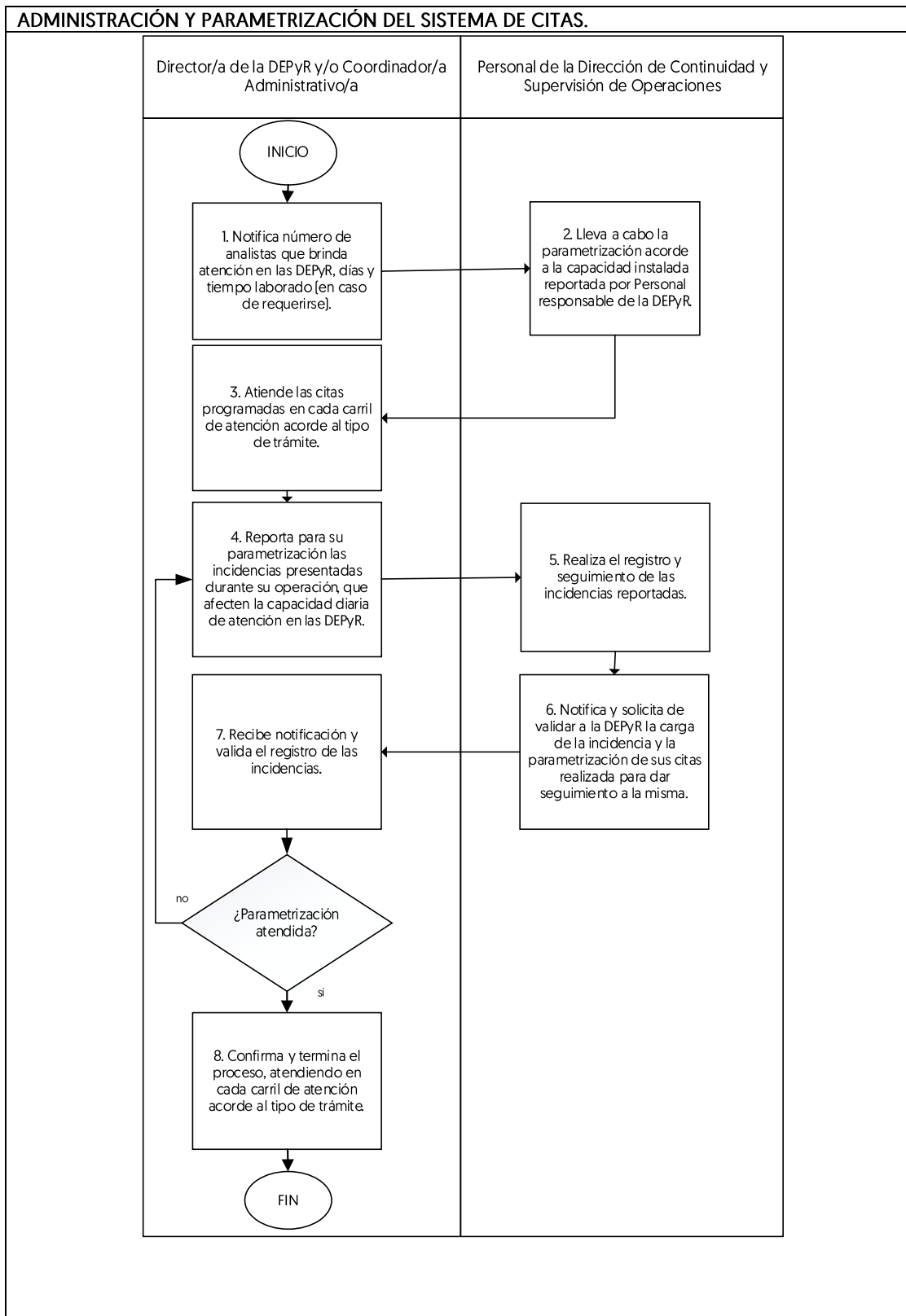
- Personas Trabajadoras.
- CT's.

e) Descripción Narrativa

<b>Entrada:</b>	Solicitud de Registro de Incidencias Presentadas Durante la Operación que Afectan la Atención Diaria.	
<b>Salida:</b>	Parametrización del Sistema de Citas.	
<b>PROCEDIMIENTO: ADMINISTRACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS.</b>		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Director/a de la DEPyR y/o Coordinador/a Administrativo/a	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b> 1. Notifica número de analistas que brinda atención en las DEPyR, días y tiempo laborado <i>(en caso de requerirse)</i> .	Correo Electrónico/ Llamada
Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	2. Lleva a cabo la parametrización acorde a la capacidad instalada reportada por el Director/a de la DEPyR.	Sistema de Citas
Director/a de la DEPyR y/o Coordinador/a Administrativo/a	3. Atiende las citas programadas en cada carril de atención acorde al tipo de trámite. 4. Reporta para su parametrización las incidencias presentadas durante su operación, que afecten la capacidad diaria de atención en las DEPyR.	Correo Electrónico/ Llamada
Personal de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	5. Realiza el registro y seguimiento puntual de las incidencias reportadas. 6. Notifica y solicita validar a la DEPyR la carga de la incidencia y la parametrización de sus citas realizada para dar seguimiento a la misma.	Sistema de Citas
Director/a de la DEPyR y/o Coordinador/a Administrativo/a	7. Recibe notificación y valida el registro de las incidencias.  <i>¿Parametrización atendida?</i> Sí, continúa en la actividad No. 8. No, regresa a la actividad No. 4. 8. Confirma y termina el proceso, atendiendo en cada carril de atención acorde al tipo de trámite.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>	



f) Diagrama de Flujo





## VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

### a) DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

<b>Actividad:</b>	Conjunto de operaciones afines y coordinadas que se necesitan realizar para ejecutar los actos administrativos.
<b>Adscrito:</b>	Se entiende como la ubicación del personal, autorizada en una Unidad Administrativa en la estructura organizacional.
<b>Atribución:</b>	Es la facultad otorgada y reconocida de un puesto en los documentos rectores o normativos para ejercer determinadas tareas específicas vinculadas con el propósito institucional de la organización. Actuar de determinada forma o sentido, en determinados aspectos o materias. Poder asignado a una persona servidora pública o Unidad Administrativa, según lo establecido en el Estatuto Orgánico.
<b>Auditoría:</b>	Proceso sistemático en el que de manera objetiva se obtiene y se evalúa evidencia para determinar si las acciones llevadas a cabo por los entes sujetos a revisión se realizaron de conformidad con la normatividad establecida o con base en principios que aseguren una gestión pública adecuada.
<b>Centro[s] de Trabajo:</b>	Las Personas Físicas con Actividad empresarial y Morales que estén afiliadas ante el Instituto FONACOT, y que tengan a su servicio trabajadores, con el propósito de que éstos puedan ser sujetos del crédito que concede el Instituto FONACOT.
<b>Comisión Nacional Bancaria y de Valores:</b>	Órgano regulador y supervisor, desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con autonomía técnica y facultades ejecutivas en los términos de la Ley de la CNBV.
<b>Comité de Operaciones:</b>	Comité de apoyo que auxilia al Consejo en el seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de la propuesta, análisis y evaluación de estrategias comerciales, de promoción y de desarrollo de productos, canales y servicios, orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito y la afiliación de centros de trabajo, en beneficio del personal trabajador formal, así como fomentar la cultura financiera.
<b>Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros:</b>	Es un organismo efectivo para la protección y defensa de los intereses y derechos de los Usuarios ante las Instituciones Financieras, otorgando seguridad jurídica en las operaciones financieras y en las relaciones que se establezcan entre ambas partes.
<b>Diagrama de Flujo:</b>	Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.
<b>Diario Oficial de la Federación:</b>	El Diario Oficial de la Federación es el órgano del Gobierno Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos, que tiene la función de publicar en el territorio nacional: leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los poderes de la Federación, a fin de que éstos sean observados y aplicados debidamente en sus respectivos ámbitos de competencia.

<b>Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento:</b>	Disposiciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores las cuales tienen por objeto establecer los lineamientos mínimos que deberán observar los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento en el desarrollo de la Actividad Crediticia para delimitar las distintas funciones y responsabilidades de sus órganos colegiados, unidades administrativas, áreas, funcionarios y empleados involucrados en dicha actividad, propiciar la creación de mecanismos de control en la realización de las operaciones de crédito, así como para fomentar el uso de sanas prácticas financieras y evitar conflictos de interés.
<b>Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones:</b>	Las oficinas FONACOT de atención al público del Instituto FONACOT.
<b>Estatuto Orgánico:</b>	Instrumento jurídico que establece las bases de la organización administrativa, facultades, atribuciones y obligaciones del Instituto FONACOT, de sus órganos colegiados, de las áreas de estructura básica que lo integran y de sus personas servidoras públicas.
<b>Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores:</b>	Organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
<b>Instancias Fiscalizadoras:</b>	Principales organismos de auditoría del sector público cuya tarea principal consiste en examinar si los recursos públicos son gastados de forma económica, eficiente y eficaz, de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.
<b>Manual de Procedimientos:</b>	Documento Técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.
<b>Órgano Interno de Control Específico</b>	El órgano interno de control con facultades expresamente atribuidas en un ordenamiento para actuar en una dependencia o en un órgano administrativo desconcentrado de las dependencias o en una entidad determinada.
<b>Plaza:</b>	Es la posición individual de trabajo que no puede ser ocupada por más de un servidor público a la vez, que tiene una adscripción determinada y que se encuentra respaldada presupuestalmente.
<b>Políticas de Operación:</b>	Reglas que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar un procedimiento adecuadamente previamente definidos por la Unidad Administrativa responsable.
<b>Presupuesto:</b>	Documento que contiene una previsión, generalmente anual, de los ingresos y gastos relativos a una o varias actividades, y que constituye el plan financiero de una persona u organización.
<b>Puesto:</b>	Es la unidad impersonal de trabajo que describe tareas, implica deberes específicos, delimita jerarquías y autoridad.
<b>Sugerencias de Mejora:</b>	Propuestas de mejora que se efectúan con la finalidad de que se pueden aplicar a los procesos de atención a las Personas Trabajadoras que acuden a realizar sus trámites de crédito.



 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

<b>Unidad(es) Administrativa(s):</b>	Área que integra la estructura orgánica del Instituto FONACOT (Dirección General, Coordinaciones Generales, Subdirecciones Generales, Unidad para la Administración Integral de Riesgos, Abogado General, Dirección de Comunicación Institucional, Dirección de Auditoría Interna, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, Direcciones Estatales o de Plaza, contenidas en los Manuales de Organización General y Específicos del Instituto FONACOT).
--	--

## b) ACRÓNIMOS

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

<b>CNBV:</b>	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
<b>CONDUSEF:</b>	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
<b>CT' s:</b>	Centros de Trabajo.
<b>DEPyR:</b>	Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.
<b>Disposiciones:</b>	Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.
<b>D.O.F.:</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>Estatuto Orgánico:</b>	Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT.
<b>Instituto FONACOT:</b>	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
<b>OICE:</b>	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto FONACOT.

 <b>Trabajo</b> Secretaría del Trabajo y Previsión Social	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE CONTINUIDAD Y SUPERVISIÓN DE OPERACIONES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP26.01	
		Vigencia: Octubre, 2024	

## VII. DIRECTORIO

CARGOS	DOMICILIO	TELÉFONOS
Subdirección General Comercial	Av. Insurgentes Sur No. 452, 5° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, CDMX	Conmutador: 55-52-65-74-00 Ext. 7412
Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones	Av. Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, CDMX	Conmutador: 55-52-65-74-00 Ext. 7428
Subdirección de Supervisión y Administración Operativa	Av. Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, CDMX.	Conmutador: 55-52-65-74-00 Ext 7535
Jefatura de Departamento de Optimización de Procesos y Atención a Instancias Fiscalizadoras	Av. Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, CDMX.	Conmutador: 55-52-65-74-00 Ext. 7517

### TRANSITORIOS

**Primero.** - Queda sin efecto el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Supervisión de Operaciones del Instituto FONACOT, versión MPP26.00 con vigencia del 27 de abril 2018.

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

### TERMINA MANUAL.