



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES
DEL INSTITUTO FONACOT**

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

Dirección de Operación de Productos Digitales

REVISÓ

Subdirección General de Productos Digitales

APROBACIÓN

El presente documento cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el Acuerdo No. COM-214-090524 en su segunda sesión celebrada el día 09 de mayo de 2024. Asimismo, fue aprobado por el Consejo Directivo en su Nonagésima Séptima Sesión Ordinaria de fecha 25 de julio de 2024, bajo el Acuerdo No. CD ME 59-250724.

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. IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS Y PRODUCTOS DIGITALES E INNOVACIONES TECNOLÓGICAS.....	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.....	15
2. APOYO EN LA FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS, PRODUCTOS DIGITALES E INNOVACIONES TECNOLÓGICAS	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.....	20
3. COMPORTAMIENTO O FUNCIONALIDAD DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES E INNOVACIONES TECNOLÓGICAS.....	22
a) Objetivo	22
b) Políticas de Operación.....	22
c) Usuarios Internos.....	22
d) Usuarios Externos.....	22
e) Descripción Narrativa	23
f) Diagrama de Flujo.....	25
4. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN DEL CAT	26
a) Objetivo	26
b) Políticas de Operación.....	26
c) Usuarios Internos.....	26
d) Usuarios Externos.....	26
e) Descripción Narrativa	27
f) Diagrama de Flujo.....	29

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

5. ENVÍO DE CAMPAÑAS RELACIONADAS A LA OPERACIÓN DEL CRÉDITO, COBRANZA, AFILIACIÓN DE CT'S Y/O CUALQUIER OTRO PRODUCTO O PROGRAMA RELACIONADO A LAS PERSONAS TRABAJADORAS, POR MEDIOS DIGITALES.....	30
a) Objetivo	30
b) Políticas de Operación	30
c) Usuarios Internos.....	30
d) Usuarios Externos.....	30
e) Descripción Narrativa	31
f) Diagrama de Flujo.....	32
6. GESTIÓN DE IMPARTICIÓN PARA CAPACITACIÓN AL CAT	33
a) Objetivo	33
b) Políticas de Operación	33
c) Usuarios Internos.....	33
d) Usuarios Externos.....	33
e) Descripción Narrativa	34
f) Diagrama de Flujo.....	35
VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	36
A. DEFINICIONES.....	36
B. ACRÓNIMOS	37
VII. DIRECTORIO.....	38

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Operación de Productos Digitales del Instituto FONACOT, ha elaborado el presente Manual que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y sus correspondientes políticas, en materia de herramientas digitales e innovaciones tecnológicas para la operación de los procesos de afiliación de CT's y originación del crédito, nuevas iniciativas digitales para la mejora de procesos, trámites, servicios y productos, iniciativas y programas que se difunden a través de canales digitales.

De igual manera, apoyo en el proceso de contratación y administración de los servicios que inciden en la mejora continua de los trámites y servicios en beneficio de las personas trabajadoras y CT's, que derivan de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas esta Dirección, por el Estatuto Orgánico, en el Manual de Organización General, en el Manual de Organización Específico correspondiente, y demás normatividad vigente aplicable, como las Disposiciones.

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

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, glosario de términos (definiciones y acrónimos), y un directorio.

Es importante señalar, que con el propósito de mantener actualizado el Manual, se realizan 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.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

I. PROPÓSITO DEL MANUAL

El presente Manual tiene el propósito de definir y establecer las políticas y procedimientos de la Dirección de Operación de Productos Digitales, 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
MPP09.00	Abril, 2018	<ul style="list-style-type: none"> Nueva creación.
MPP09.01	Julio, 2024	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar Tabla de Control de Cambios. Actualizar la Introducción, ámbito de aplicación y marco jurídico administrativo. Incorporar el apartado de Propósito del Manual. Eliminar los procedimientos: <ol style="list-style-type: none"> Solicitud de Investigación de Mercados. Resumen General de Mercado Potencial. Estudio de Mercado Crédito FONACOT. Encuestas. Eliminar apartado de Formas. Incluir los siguientes Procedimientos Específicos: <ol style="list-style-type: none"> Implementación de nuevas herramientas y productos digitales e innovaciones tecnológicas. Apoyo en la formalización y aprobación de nuevas herramientas, productos digitales e innovaciones tecnológicas. Comportamiento o funcionalidad de las herramientas digitales e innovaciones tecnológicas. Supervisión y Seguimiento a la Operación del CAT. Envío de Campañas Relacionadas a la Operación del Crédito, Cobranza, Afiliación de CT's y/o Cualquier Otro Producto o Programa Relacionado a las Personas Trabajadoras, por Medios Digitales. Gestión de Impartición para Capacitación al CAT. Incluir lenguaje de género. Adecuar el Glosario de Términos en definiciones y acrónimos. Incluir artículos transitorios.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de éste Manual, es de manera obligatoria para todo el personal adscrito a la Dirección de Operación de Productos Digitales, y de seguimiento general para todas las demás Unidades Administrativas que intervienen en materia de productos digitales.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

IV. MARCO JURÍDICO ADMINISTRATIVO

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

CONSTITUCIÓN

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

LEYES

1. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en el D.O.F. el 04 de enero del 2000, y sus reformas.
2. Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero del 2012, y sus reformas.
3. 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.
4. Ley de Infraestructura de la Calidad; publicada en el D.O.F. el 01 de julio de 2020.
5. Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal, vigente.
6. Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas; publicada en el D.O.F. el 04 de abril de 2013, y sus reformas.
7. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995, y sus reformas.
8. 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.
9. Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 05 de enero del 1983, y sus reformas.
10. 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.
11. 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.
12. Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978, y sus reformas.
13. Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013, y sus reformas.
14. 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.
15. Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 diciembre de 2005, y sus reformas.
16. Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995, y sus reformas.
17. Ley Federal de Austeridad Republicana; publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019, y sus reformas.
18. Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
19. Ley Federal de Deuda Pública; publicada en el D.O.F. el 31 diciembre de 1976, y sus reformas.
20. Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986, y sus reformas.
21. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo de 2006, y sus reformas.
22. Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1994, y sus reformas.
23. Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos; publicada en el D.O.F. el 19 de mayo de 2021.
24. 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.
25. Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996, y sus reformas.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

26. Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 1970, y sus reformas.
27. Ley General de Archivos; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2018, y sus reformas.
28. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el de 20 mayo de 2004, y sus reformas.
29. Ley General de Comunicación Social; publicada en el D.O.F. el 11 de mayo de 2018, y sus reformas.
30. Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008, y sus reformas.
31. Ley General de Mejora Regulatoria; publicada en el D.O.F. el 18 de mayo de 2018, y sus reformas.
32. Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 06 de junio de 2012, y sus reformas.
33. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
34. Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
35. Ley General de Sociedades Mercantiles; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1934, y sus reformas.
36. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en el D.O.F. el 27 de agosto de 1932, y sus reformas.
37. 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.
38. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016 y sus reformas.
39. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres; publicada en el D.O.F. el 02 de agosto de 2006 y sus reformas.
40. 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.
41. Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; publicada en el D.O.F. el 15 de enero de 2002, y sus reformas.
42. 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 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.
2. 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.
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. el 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.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

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 Civil para el Distrito Federal (Hoy Ciudad de México); publicado en el D.O.F. el 26 de mayo 1928, y sus reformas.
10. Código Fiscal del Distrito Federal (Hoy Ciudad de México); publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 29 de diciembre de 2009, y sus reformas.

REGLAMENTOS

1. 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.
2. 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.
3. Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 04 de diciembre de 2006, y sus reformas.
4. Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015, y sus reformas.
5. 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.
6. Reglamento de la Ley Federal de Archivos, publicado en el D.O.F. el 13 de mayo de 2014.
7. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990, y sus reformas.
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 Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014.
11. 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.
12. Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 02 de abril de 2014.
13. Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicado en el D.O.F. el 18 de enero de 2005, y sus reformas.

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 Mediante 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.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

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 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.
5. Acuerdo por el que se Emiten las Disposiciones en Materia de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, publicado en el D.O.F. el 12 de julio de 2010, y sus reformas.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. Acuerdo por el que se Establecen los Lineamientos Generales para el Registro y Autorización de las Estrategias y Programas de Comunicación Social y de Promoción y Publicidad de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, para el Ejercicio Fiscal 2024, publicado en el D.O.F. el 29 de diciembre de 2023.

LINEAMIENTOS

1. Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. el 18 de septiembre de 2020.
2. Lineamientos para Regular el Funcionamiento del Registro Público de Organismos Descentralizados; publicados en el D.O.F. el 23 de noviembre de 2011, y sus reformas.
3. Lineamientos por los que se Establecen Medidas de Austeridad en el Gasto de Operación en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal; publicados en el D.O.F. el 22 de febrero de 2016.
4. 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.
5. Lineamientos de Protección de Datos Personales para el Sector Público; publicados en el D.O.F. el 26 de enero de 2018, y sus reformas.
6. 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.
7. 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.
8. 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.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

MANUAL

1. 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 2023.

PLANES

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

PROGRAMAS

1. Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024 publicado en el D.O.F. el 24 de junio de 2020.
2. 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.
3. Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública, 2019-2024; publicado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2019.

ESTATUTO

1. 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

1. Código de Conducta del Instituto FONACOT, vigente.
2. Contrato Colectivo de Trabajo, vigente.
3. Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos, vigente.
4. Lineamientos por el que se Establece el Proceso de Calidad Regulatoria Interna en el Instituto FONACOT, vigente.
5. 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, vigente.
6. Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT, vigente.
7. Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
8. Manual de Crédito del Instituto FONACOT, vigente.
9. Manual Financiero del Instituto FONACOT, vigente.
10. Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT, vigente.
11. Manual de Organización General del Instituto FONACOT, vigente.
12. Manuales de Organización Específicos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
13. Manuales de Políticas y Procedimientos de las Direcciones de Área del Instituto FONACOT, vigentes.
14. Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT, vigente.
15. Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios, vigentes.
16. Procedimientos Específicos de Administración del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
17. Procedimientos Específicos de Origenación del Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
18. Procedimientos Específicos de Promoción de Crédito del Instituto FONACOT, vigentes.
19. Plan de Continuidad de Negocios del Instituto FONACOT, vigente.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

V. PROCEDIMIENTOS

1. IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS Y PRODUCTOS DIGITALES E INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

a) Objetivo

Participar en el diseño y la implementación de nuevas herramientas y productos digitales e innovaciones tecnológicas para la operación y mejora operativa de procesos, trámites, servicios y productos en el Instituto FONACOT.

b) Políticas de Operación

- Durante la etapa de prueba, si se considera necesario, se realizarán los cambios y/o modificaciones a los diseños originales, a fin de que las herramientas, productos, servicios e innovaciones tecnológicas respondan a las necesidades operativas del Instituto FONACOT.
- Se llevará a cabo la implementación de la nueva herramienta, producto digital e innovación tecnológica, una vez que se haya validado por las Unidades Administrativas involucradas.

c) Usuarios Internos

- Coordinación General de Crédito y Finanzas.
- Subdirección General Comercial.
- Unidades Administrativas.

d) Usuarios Externos

- Proveedores Externos de Servicios.

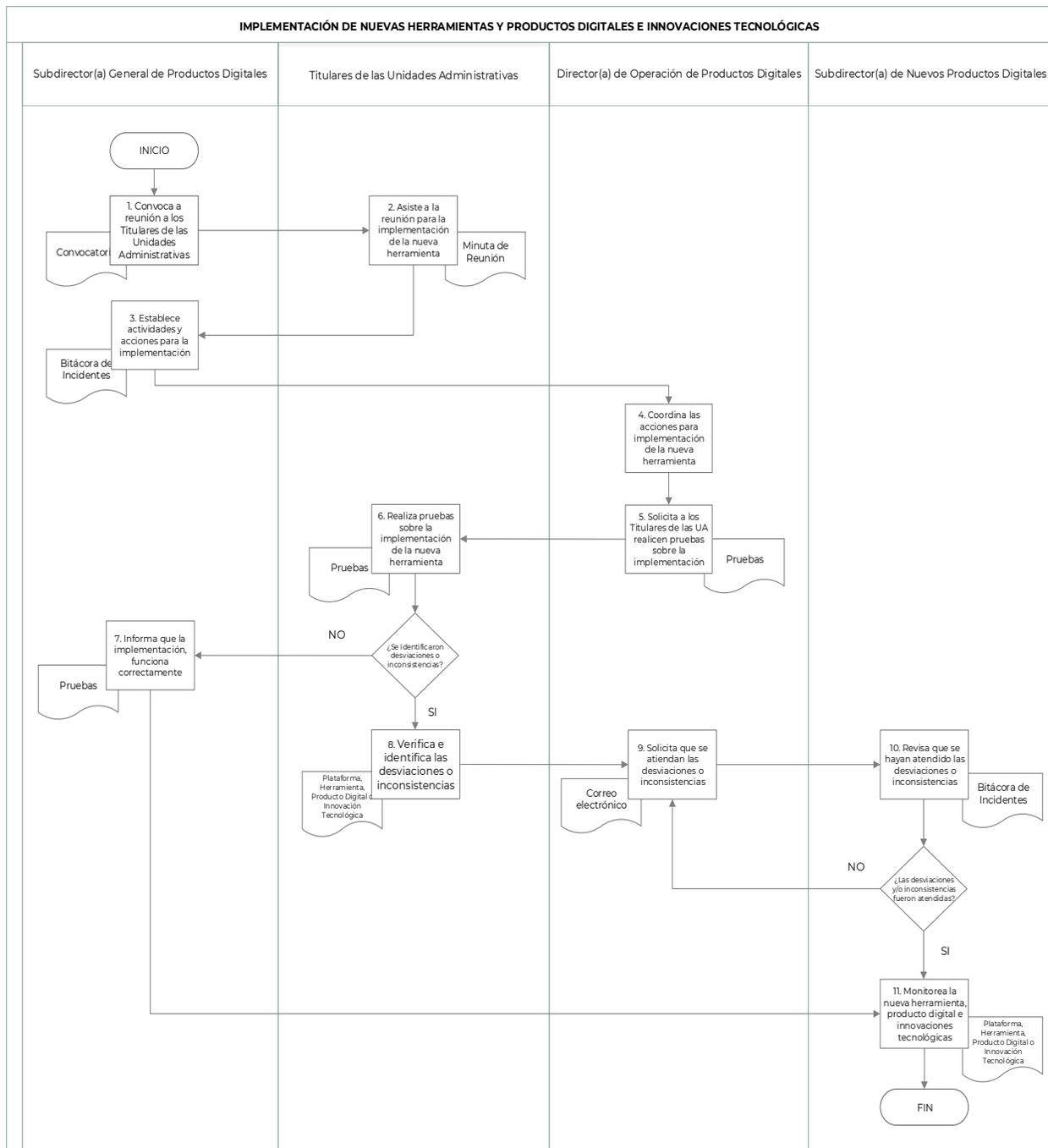
e) Descripción Narrativa

Entrada:	Propuesta de nueva herramienta, producto, servicio o innovación tecnológica y/o mejora lista para pruebas.	
Salida:	Implementación de la nueva herramienta, producto, servicio o innovación tecnológica y/o mejora.	
PROCEDIMIENTO: IMPLEMENTACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS Y PRODUCTOS DIGITALES E INNOVACIONES TECNOLÓGICAS.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO.	
Subdirector(a) General de Productos Digitales	1. Convoca a reunión vía correo electrónico a los Titulares de las Unidades Administrativas involucradas en la implementación de la nueva herramienta, producto digital e innovaciones tecnológicas.	Convocatoria
Titulares de las Unidades Administrativas	2. Asiste a la reunión para la implementación de la nueva herramienta, producto digital e innovación tecnológica.	Minuta de la Reunión
Subdirector(a) General de Productos Digitales	3. Establece conjuntamente con los Titulares de las Unidades Administrativas involucradas, las actividades y acciones para la implementación de la nueva herramienta, producto digital e innovaciones tecnológicas.	Bitácora de Incidentes
Director(a) de Operación de Productos Digitales	4. Coordina las acciones de la implementación de la nueva herramienta, producto digital e innovaciones tecnológicas. 5. Solicita vía correo electrónico a los Titulares de las Unidades Administrativas involucradas realicen pruebas sobre la implementación de la nueva herramienta, producto digital e innovaciones tecnológicas.	Pruebas
Titulares de las Unidades Administrativas	6. Realiza pruebas sobre la implementación de la nueva herramienta, producto digital e innovaciones tecnológicas. <i>¿Se identificaron desviaciones o inconsistencias?</i> NO , continúa en la actividad No. 7. SI , continúa en la actividad No. 8.	Pruebas
Subdirector(a) General de Productos Digitales	7. Informa que la implementación de la nueva herramienta, producto digital e innovaciones tecnológicas, funciona correctamente. Continúa en la actividad No. 11.	Pruebas
Titulares de las Unidades Administrativas	8. Verifica e identifica las desviaciones o inconsistencias de la nueva herramienta, producto digital e innovaciones.	Plataforma, Herramienta, Producto Digital e Innovaciones Tecnológicas.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

Director(a) de Operación de Productos Digitales	9. Solicita por correo electrónico que se atiendan las desviaciones o inconsistencias.	Correo Electrónico
Subdirector(a) de Nuevos Productos Digitales	10. Revisa que se hayan atendido las desviaciones o inconsistencias. <i>¿Las desviaciones y/o inconsistencias fueron atendidas?</i> NO, regresa a la actividad No. 9 SI, continúa en la actividad No. 11	Bitácora de Incidentes Plataforma, Herramienta, Producto Digital e Innovaciones Tecnológicas.
	11. Monitorea la nueva herramienta, producto digital e innovaciones tecnológicas. TERMINA PROCEDIMIENTO.	

f) Diagrama de Flujo



 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

2. APOYO EN LA FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS, PRODUCTOS DIGITALES E INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

a) Objetivo

Llevar a cabo las actividades relacionadas con la formalización y aprobación de nuevas herramientas, productos digitales e innovaciones tecnológicas, para el logro de los proyectos que inciden en mejoras de procesos, trámites y servicios en beneficios de las personas trabajadoras y CT´s.

b) Políticas de Operación

- Apoyar a las distintas Unidades Administrativas en la identificación, diseño, formalización e implementación de nuevas herramientas tecnológicas que fomenten la mejora continua en la operación de los procesos, trámites y servicios relacionados con la afiliación de CT´s y de originación del crédito.
- Se realizarán, cuando sea necesario, recomendaciones sobre el desarrollo y mejora continua de nuevas iniciativas digitales, para la mejora de procesos, trámites, servicios y productos.
- Todas las propuestas de nuevos proyectos de herramientas digitales e innovaciones tecnológicas, deberán de cubrir los requisitos que establezca, para tal fin, la instancia facultada en la Administración Pública Federal; así como, las medidas de austeridad y disciplina del gasto aplicables.

c) Usuarios Internos

- Coordinación General de Crédito y Finanzas.
- Subdirección General Comercial.
- Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación
- Unidades Administrativas.

d) Usuarios Externos

- No Aplica.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

e) Descripción Narrativa

Entrada:	Formalización y aprobación de propuesta de nueva herramienta, producto o innovación tecnológica.	
Salida:	Aprobación de la nueva herramienta, producto o innovación tecnológica.	
PROCEDIMIENTO: APOYO EN LA FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS, PRODUCTOS DIGITALES E INNOVACIONES TECNOLÓGICAS.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Titulares de las Unidades Administrativas	<p align="center">INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>1. Envía solicitud de nueva herramienta, producto digital o innovación tecnológica para su formalización y aprobación.</p>	Oficio y/o Correo Electrónico con Anexos
Director(a) de Operación de Productos Digitales	<p>2. Revisa la solicitud y analiza su contenido para determinar si es competencia de la Dirección o corresponde al ámbito de otra Unidad Administrativa.</p> <p><i>¿Es de su competencia?</i></p> <p>NO, continúa actividad No. 3. SI, continúa actividad No. 4.</p> <p>3. Indica al solicitante la Unidad Administrativa que no es competente, para que redirija su petición.</p> <p align="center">TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> <p>4. Remite e instruye al/ a la Subdirector(a) de Nuevos Productos Digitales la solicitud para su atención.</p>	Oficio y/o Correo Electrónico con Anexos Oficio o Correo Electrónico
Subdirector(a) de Nuevos Productos Digitales	<p>5. Analiza la propuesta, elabora los comentarios a la misma para informar al Titular de la Unidad Administrativa lo conducente.</p> <p><i>¿Requiere más información y/o documentación?</i></p> <p>NO, continúa en la actividad No. 7. SI, continúa en la actividad No. 6.</p> <p>6. Informa a la Dirección de Operación de Productos Digitales y prepara solicitud de información adicional. Continúa en la actividad No. 8.</p> <p>7. Prepara la documentación para su envío a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación para incorporar la propuesta de nuevo proyecto en la herramienta tecnológica que defina la Coordinación de Estrategia Digital Nacional. Continúa en la actividad No. 11.</p>	Oficio y/o Correo Electrónico Documentos Soporte y Oficio

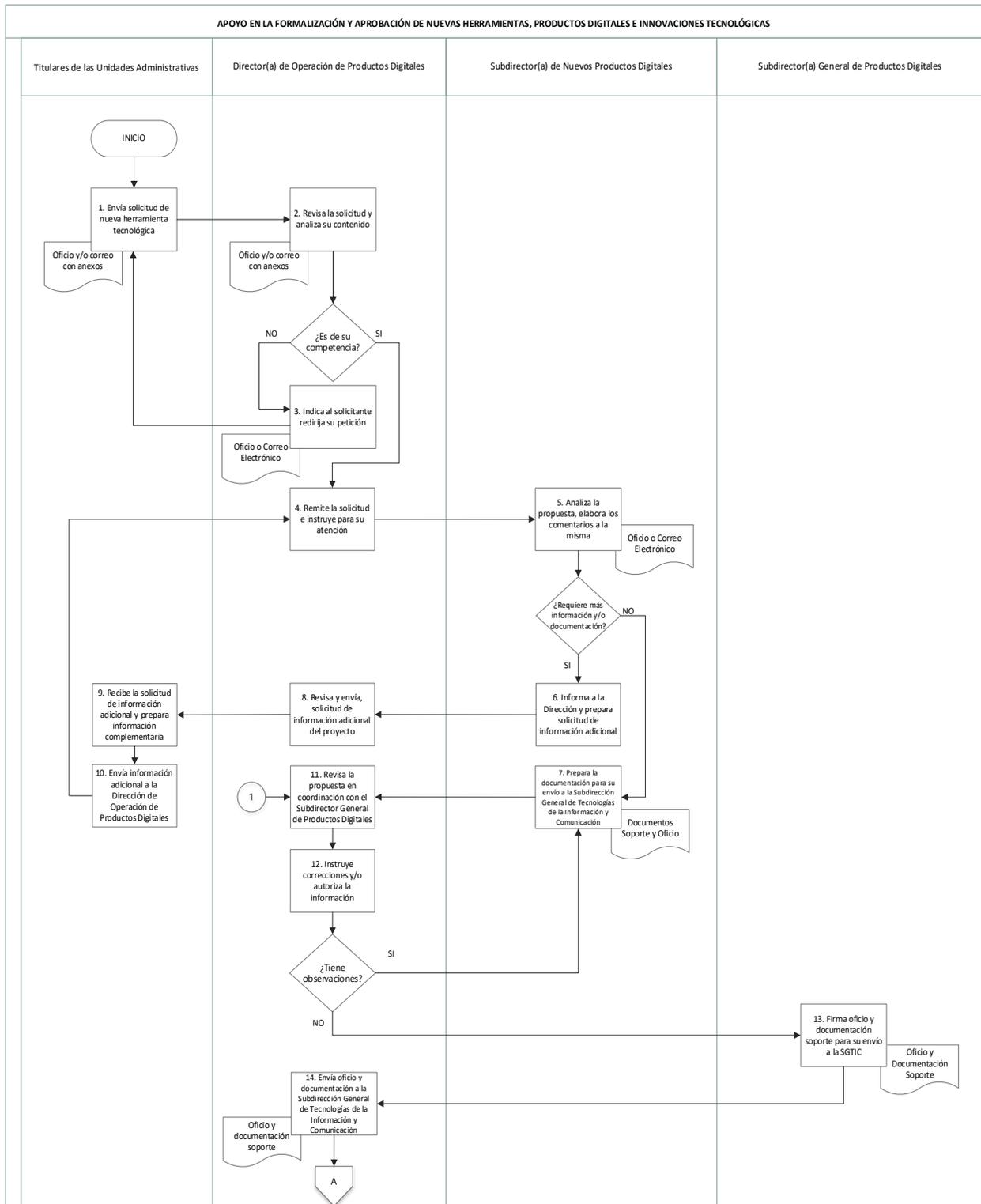
 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

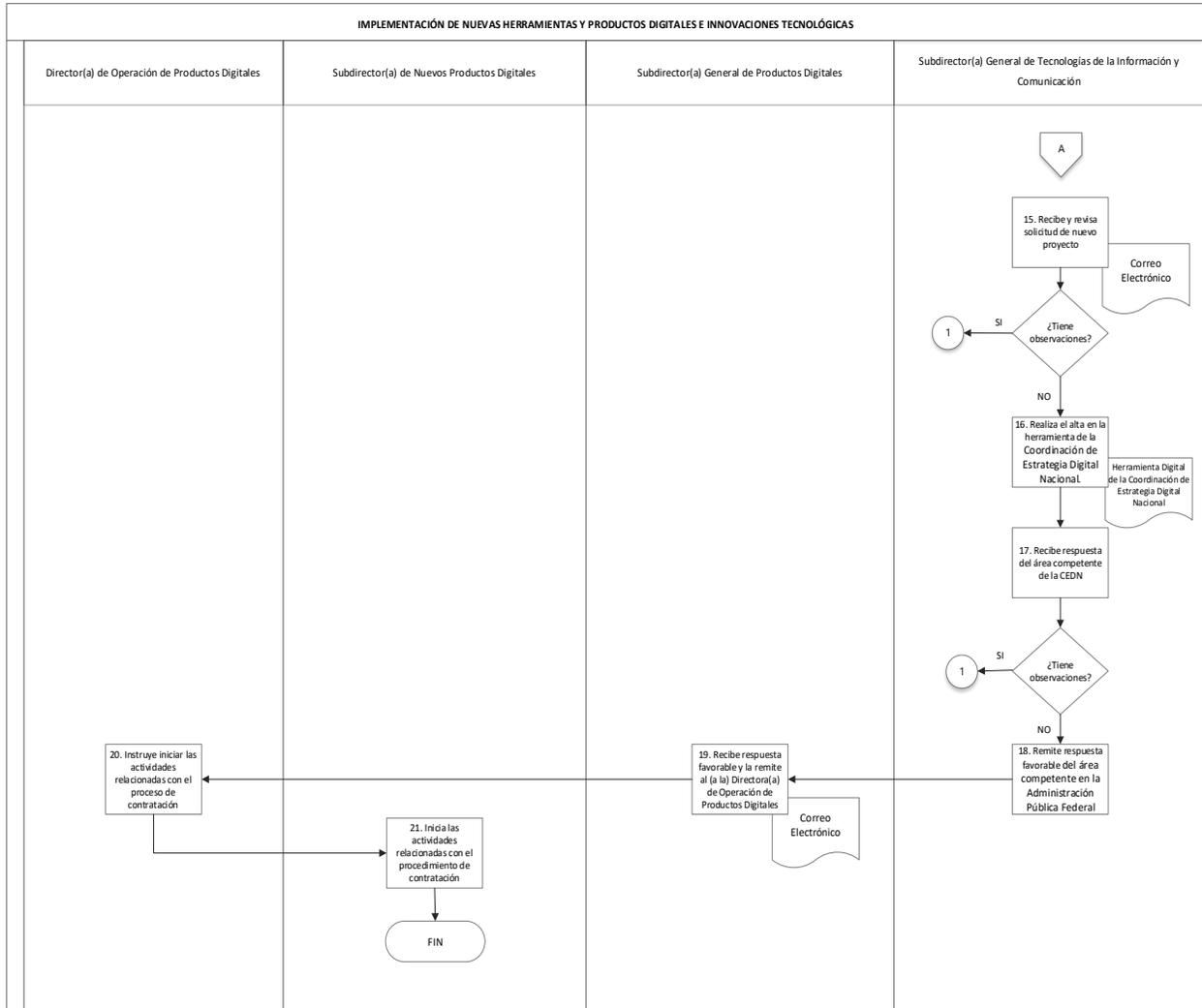
Director(a) de Operación de Productos Digitales	8. Revisa y envía correo electrónico al Titular de la Unidad Administrativa de la propuesta, solicitando información adicional del proyecto.	Correo Electrónico
Titulares de las Unidades Administrativas	9. Recibe la solicitud de información adicional y prepara información complementaria. 10. Envía información adicional a la Dirección de Operación de Productos Digitales. Regresa a la actividad No. 4.	Correo Electrónico
Director(a) de Operación de Productos Digitales	11. Revisa la propuesta en coordinación con el/la Subdirector(a) General de Productos Digitales para presentar la solicitud de incorporación del proyecto a la herramienta tecnológica que defina la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación. 12. Instruye correcciones y/o autoriza la información. <i>¿Tiene observaciones?</i> SI , regresa a la actividad No.7. NO , continúa en la actividad No. 13.	Correo Electrónico
Subdirector(a) General de Productos Digitales	13. Firma el oficio y la documentación soporte para su envío a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.	Oficio y Documentación Soporte
Director(a) de Operación de Productos Digitales	14. Envía oficio y documentación soporte a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación para continuar con el trámite.	Correo Electrónico
Subdirector(a) General de Tecnologías de la Información y Comunicación	15. Recibe y revisa solicitud de nuevo proyecto. <i>¿Tiene observaciones?</i> SI , regresa a la actividad No.11. NO , continúa con la actividad No. 16	Correo Electrónico
	16. Realiza el alta en la herramienta de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional y envía acuse a la Subdirección General de Productos Digitales.	Herramienta Digital de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional
	17. Recibe respuesta del área competente sobre la autorización e incorporación del nuevo proyecto o herramienta tecnológica. <i>¿Tiene observaciones?</i> SI , regresa a la actividad No.11. NO , continúa con la actividad No. 18.	Correo Electrónico
	18. Remite respuesta favorable del área competente en la Administración Pública Federal.	Correo Electrónico

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

Subdirector(a) General de Productos Digitales	19. Recibe la respuesta favorable y la remite al/a la Directora(a) de Operación de Productos Digitales.	Correo Electrónico
Director(a) de Operación de Productos Digitales	20. Instruye al/a la Subdirector(a) de Nuevos Productos Digitales para iniciar las actividades relacionadas con el proceso de contratación o atención de la solicitud.	Correo Electrónico
Subdirector(a) de Nuevos Productos Digitales	21. Recibe la respuesta e inicia las actividades relacionadas con el procedimiento de contratación o atención de la solicitud. TERMINA PROCEDIMIENTO.	Correo Electrónico

f) Diagrama de Flujo





	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

3. COMPORTAMIENTO O FUNCIONALIDAD DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES E INNOVACIONES TECNOLÓGICAS

a) Objetivo

Supervisar el comportamiento o funcionalidad de las distintas plataformas digitales, productos, innovaciones tecnológicas y mejoras que se desarrollen para la prestación de servicios o canales de atención a las personas trabajadoras y CT 's, se encuentren con servicios en línea y disponibles.

b) Políticas de Operación

- El personal de la Dirección de Operación de Productos Digitales, supervisará periódicamente las plataformas y herramientas digitales, con la finalidad de identificar que los servicios se encuentren disponibles para los usuarios internos y externos que hacen uso de ellas; asimismo, para detectar oportunidades de mejora.
- Se realizarán eventualmente pruebas de usuario simulado para validar la funcionalidad de las aplicaciones o plataformas digitales.
- Se formularán directrices de operación de las plataformas tecnológicas del sitio web del Instituto FONACOT, así como de cualquier herramienta comercial digital para la operación.

c) Usuarios Internos

- Coordinación General de Crédito y Finanzas.
- Subdirección General Comercial.
- Unidades Administrativas.
- Mesa de Servicio del Instituto FONACOT.

d) Usuarios Externos

- Personas Trabajadoras.
- CT's.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

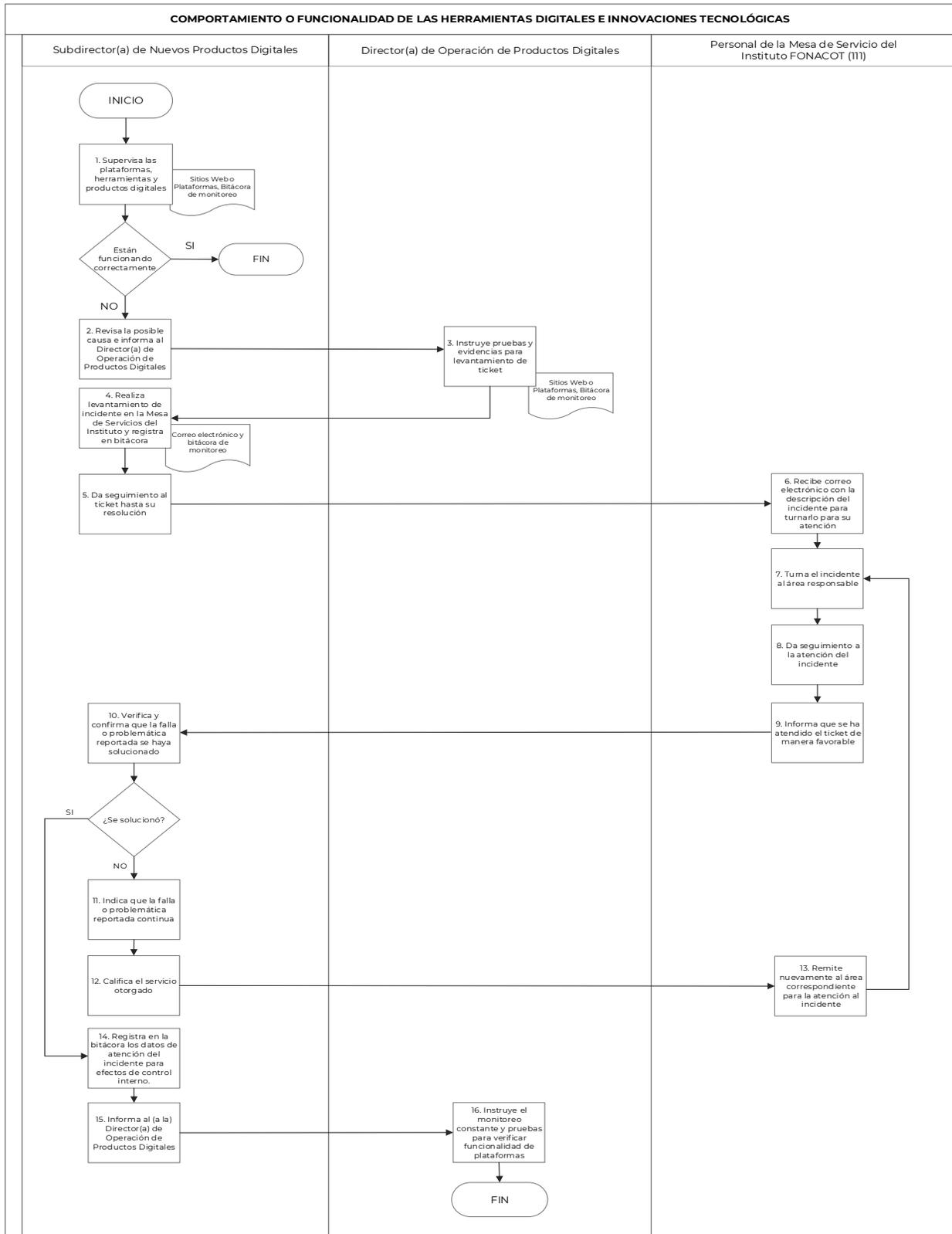
e) Descripción Narrativa

Entrada:	Revisión periódica del comportamiento o funcionalidad de las distintas plataformas digitales.	
Salida:	Servicios en línea y funcionando correctamente.	
PROCEDIMIENTO: COMPORTAMIENTO O FUNCIONALIDAD DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES E INNOVACIONES TECNOLÓGICAS.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
Subdirector(a) de Nuevos Productos Digitales	<p>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</p> <p>1. Supervisa periódicamente el monitoreo sobre el comportamiento de las plataformas, herramientas y productos digitales, con la finalidad de que se encuentran funcionando y en línea los servicios.</p> <p><i>¿Están funcionando correctamente?</i></p> <p>SI,</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p> <p>NO, continúa en la actividad No. 2.</p>	<p>Sitios Web o Plataformas donde Operen los Productos Digitales y Bitácora de Monitoreo</p> <p>Correo Electrónico</p>
	Director(a) de Operación de Productos Digitales	
Subdirector(a) de Nuevos Productos Digitales	<p>4. Realiza el levantamiento del incidente en la Mesa de Servicios del Instituto FONACOT mediante correo electrónico y registra en la Bitácora interna de seguimiento a incidentes.</p> <p>5. Da seguimiento al ticket hasta su resolución.</p>	Correo Electrónico
Personal de la Mesa de Servicio del Instituto FONACOT (111)	<p>6. Recibe correo electrónico con la descripción del incidente para turnarlo para su atención.</p> <p>7. Turna el incidente al área responsable.</p> <p>8. Da seguimiento a la atención del incidente.</p> <p>9. Informa que se ha atendido el ticket de manera favorable.</p>	Correo Electrónico
Subdirector(a) de Nuevos Productos Digitales	<p>10. Verifica y confirma que la falla o problemática reportada se haya solucionado.</p> <p><i>¿Se solucionó?</i></p> <p>SI, continúa actividad No. 14.</p>	Correo Electrónico

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

	<p>NO, continúa actividad No. 11.</p> <p>11. Indica que la falla o problemática reportada continúa.</p> <p>12. Califica el servicio otorgado (111).</p>	
Personal de la Mesa de Servicio del Instituto FONACOT (111)	<p>13. Remite nuevamente al área correspondiente para la atención al incidente.</p> <p><i>Regresa en la actividad No. 6.</i></p>	Correo Electrónico
Subdirector(a) de Nuevos Productos Digitales	<p>14. Registra en la bitácora los datos de atención del incidente para efectos de control interno.</p> <p>15. Informa al/a la Director(a) de Operación de Productos Digitales.</p>	Bitácora Interna de Incidentes
Director(a) de Operación de Productos Digitales	<p>16. Instruye al/a la Subdirector(a) de Nuevos Productos Digitales, realizar el monitoreo periódico y a la realización de pruebas de usuario simulado para verificar la funcionalidad y comportamiento de las plataformas, herramientas y productos digitales, con la finalidad de que se encuentran funcionando y en línea los servicios.</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO.</p>	<p>Sitios Web o Plataformas donde Operen los Productos Digitales</p> <p>y</p> <p>Bitácora de Monitoreo</p>

f) Diagrama de Flujo



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

4. SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN DEL CAT

a) Objetivo

Supervisar el funcionamiento de la atención remota a clientes a nivel nacional, a fin de que las personas trabajadoras y CT´s tengan la atención a través de medios digitales, sobre información y/o trámite del crédito, así como de la afiliación de CT´s y lo relacionado a la promoción de los diferentes productos y servicios que ofrece el Instituto FONACOT.

b) Políticas de Operación

El personal de la Subdirección de Administración de Canales Digitales supervisará el funcionamiento de los servicios del CAT.

c) Usuarios Internos

- Subdirección General Comercial.

d) Usuarios Externos

- Personas Trabajadoras.
- CT´s.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

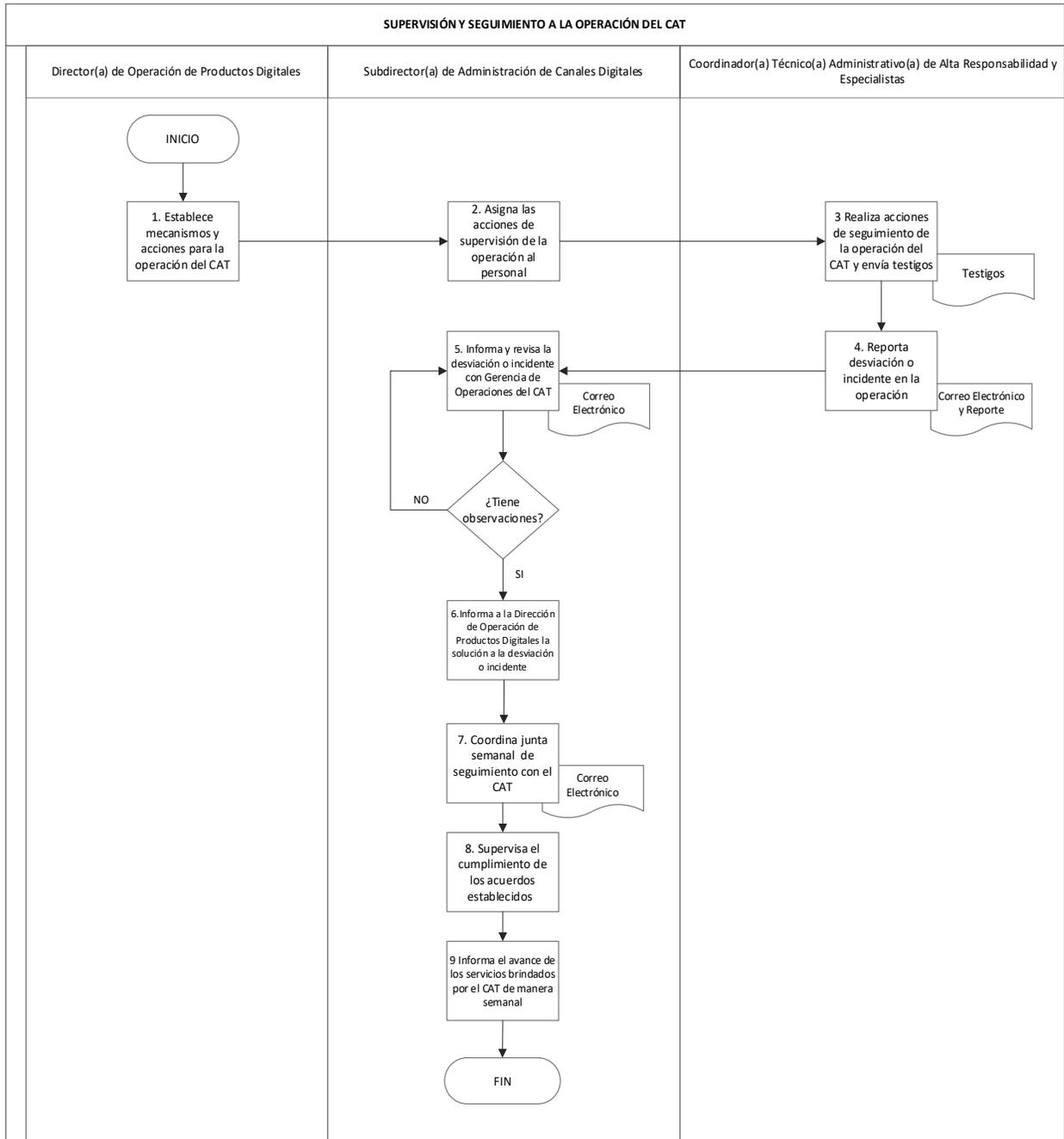
e) Descripción Narrativa

Entrada:	Supervisión del funcionamiento del CAT.	
Salida:	Reporte de supervisión.	
PROCEDIMIENTO: SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO A LA OPERACIÓN DEL CAT.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO.	
Director(a) de Operación de Productos Digitales	1. Establece con el/la Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales los mecanismos y acciones para la supervisión de la operación del CAT.	Estatus Seguimiento de Pendientes
Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales	2. Asigna las acciones de supervisión de la operación del CAT al/a la Coordinador(a) Técnico(a) Administrativo(a) de Alta Responsabilidad y a los/las Especialistas de la Subdirección de Administración de Canales Digitales.	Estatus de Seguimiento
Coordinador(a) Técnico(a) Administrativo(a) de Alta Responsabilidad y Especialistas	3. Realiza las acciones de seguimiento de la operación del CAT y envía testigos a la Dirección de Operación de Productos Digitales y a la Subdirección de Administración de Canales Digitales.	Correo Electrónico, Reporte, Informe, Minuta, Entre Otros
Coordinador(a) Técnico(a) Administrativo(a) de Alta Responsabilidad y Especialistas	4. Reporta a la Subdirección de Administración de Canales Digitales y a la Dirección de Operación de Productos Digitales en el caso de existir alguna desviación o incidente en la operación del CAT.	Correo Electrónico, Reporte o Informe.
Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales	5. Informa y revisa la desviación o incidente con la Gerencia de Operaciones del CAT y verifica el seguimiento hasta su solución. ¿Se solucionó? NO , continúa actividad No. 5. SI , continúa actividad No. 6.	Correo Electrónico
Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales	6. Informa a la Dirección de Operación de Productos Digitales la solución a la desviación o incidente.	Correo Electrónico
Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales	7. Coordina y participa en la junta semanal de seguimiento con el CAT y la Dirección de Operación de Productos Digitales.	Plataforma Teams y Minuta de Reunión

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales	8. Supervisa el cumplimiento de los acuerdos establecidos en la reunión semanal.	Correo Electrónico
Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales	9. Informa a la Dirección de Operación de Productos Digitales el avance de los servicios brindados por el CAT de manera semanal. TERMINA PROCEDIMIENTO.	Reporte de Supervisión

f) Diagrama de Flujo



 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

5. ENVÍO DE CAMPAÑAS RELACIONADAS A LA OPERACIÓN DEL CRÉDITO, COBRANZA, AFILIACIÓN DE CT'S Y/O CUALQUIER OTRO PRODUCTO O PROGRAMA RELACIONADO A LAS PERSONAS TRABAJADORAS, POR MEDIOS DIGITALES

a) Objetivo

Coadyuvar a través de medios digitales, en el envío de campañas, relacionadas al crédito, cobranza, afiliación de CT's y/o cualquier otro producto o programa, dirigidas a las personas trabajadoras.

b) Políticas de Operación

- La Subdirección General Comercial podrá solicitar campañas de mensajes de textos para incentivar la colocación del crédito FONACOT.
- La base de datos de las personas trabajadora a quienes se les enviará el mensaje de texto, deberá contener por lo menos:
 - a. Número de cliente.
 - b. Primer nombre de la persona trabajadora.
 - c. DEPyR.
 - d. Número celular a 10 dígitos.
- El script para el mensaje de texto lo podrá proponer la Subdirección General Comercial. La Subdirección de Administración de Canales Digitales, podrá realizar sugerencias, o en su caso, proponer el script para el mensaje.
- La Subdirección General Comercial será la responsable de proporcionar las bases de registros de las personas trabajadoras a quienes se les enviará el mensaje de texto.

c) Usuarios Internos

- Subdirección General Comercial.
- Unidades Administrativas.

d) Usuarios Externos

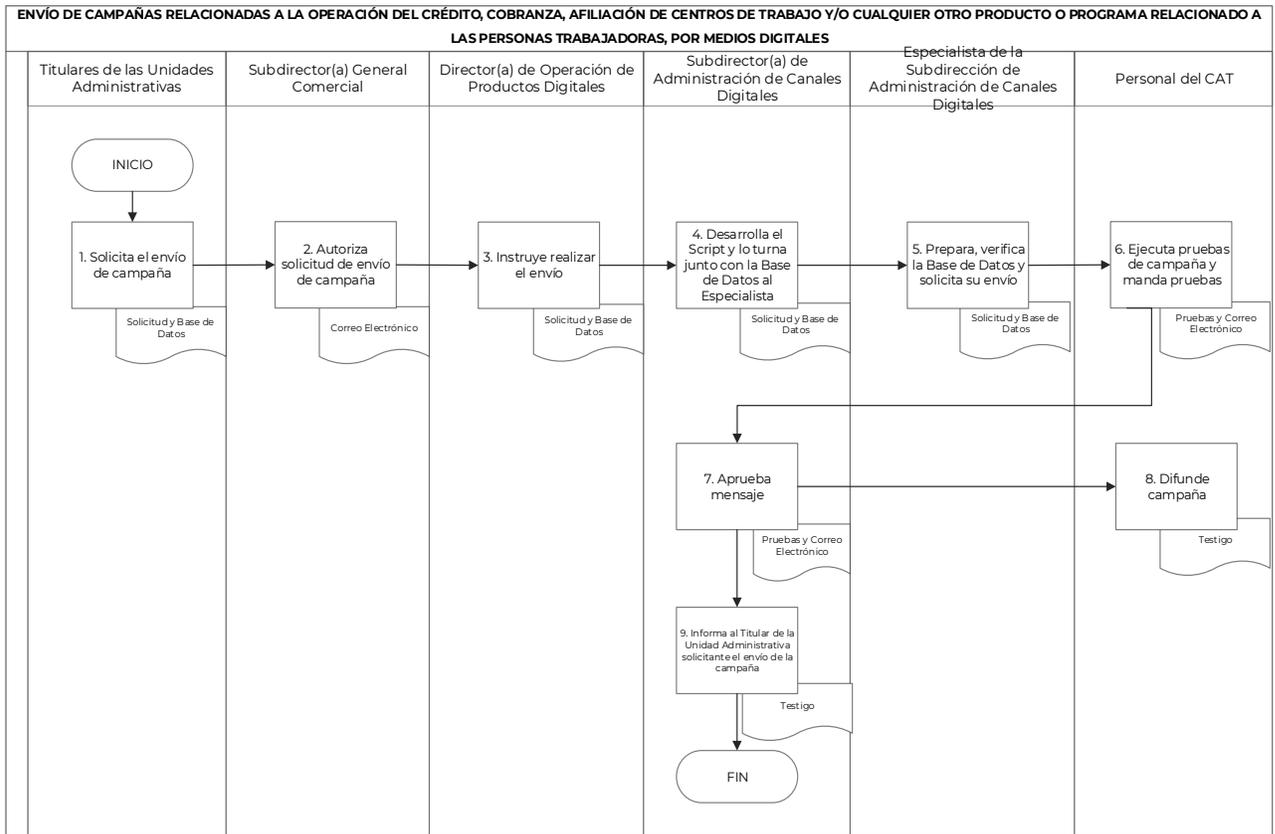
- Prestador de Servicio del CAT, en su caso.
- Personas Trabajadoras.
- CT's.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

e) Descripción Narrativa

Entrada:	Solicitud de envío de campaña con la base de datos y el objetivo de la misma.	
Salida:	Campaña realizada.	
PROCEDIMIENTO: ENVÍO DE CAMPAÑAS RELACIONADAS A LA OPERACIÓN DEL CRÉDITO, COBRANZA, AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO Y/O CUALQUIER OTRO PRODUCTO O PROGRAMA RELACIONADO A LAS PERSONAS TRABAJADORAS, POR MEDIOS DIGITALES.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO.	
Titulares de las Unidades Administrativas	1. Solicita el envío de una campaña enfocada a las personas trabajadoras, con la base de datos y el objetivo de la misma.	Solicitud de Campaña, Base de Datos
Subdirector(a) General Comercial	2. Autoriza solicitud de envío de campaña.	Correo Electrónico
Director(a) de Operación de Productos Digitales	3. Instruye a la Subdirección de Administración de Canales Digitales realizar el envío.	Solicitud de Campaña, Base de Datos, Correo Electrónico
Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales.	4. Desarrolla el script y lo turna junto con la Base de Datos al Especialista.	Script, Base de Datos, Correo Electrónico
Especialista de la Subdirección de Administración de Canales Digitales	5. Prepara, verifica la Base de Datos y solicita su envío.	Base de Datos, Correo Electrónico
Personal del CAT	6. Ejecuta las pruebas de la campaña y manda pruebas a la Dirección de Operación de Productos Digitales, a la Subdirección de Administración de Canales Digitales y al Especialista.	Pruebas
Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales.	7. Aprueba el mensaje.	Pruebas, Correo Electrónico
Personal del CAT	8. Difunde la campaña solicitada.	Testigo del Mensaje Enviado
Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales.	9. Informa al Titular de la Unidad Administrativa solicitante el envío a producción de la campaña.	Testigo del Mensaje Enviado
	TERMINA PROCEDIMIENTO.	

f) Diagrama de Flujo



 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

6. GESTIÓN DE IMPARTICIÓN PARA CAPACITACIÓN AL CAT

a) Objetivo

Gestionar la impartición de la capacitación al personal del CAT con la finalidad de brindar las herramientas necesarias respecto del esquema de operación del Instituto FONACOT, los productos y servicios que otorga y así proporcionar información veraz y oportuna a las personas trabajadoras y a los CT´s que contacten al CAT.

b) Políticas de Operación

- La Subdirección de Administración de Canales Digitales coordinará la capacitación al CAT, al inicio de la vigencia del contrato y/o propondrá al CAT una capacitación, derivado de la detección de alguna desviación o cuando haya alguna actualización de los procedimientos o lineamientos de crédito, cobranza, promoción, afiliación de CT´s o lo relacionado al crédito FONACOT.
- La Subdirección de Administración de Canales Digitales revisará los materiales de capacitación que utilice el CAT para la impartición a su personal, con el fin de que estén alineados a la normatividad vigente del Instituto FONACOT.
- Las Unidades Administrativas que soliciten servicios del CAT, podrá impartir la capacitación al CAT, acompañados por el personal de la Subdirección de Administración de Canales Digitales.

c) Usuarios Internos

- Coordinación General de Crédito y Finanzas.
- Subdirección General Comercial.
- Unidades Administrativas.

d) Usuarios Externos

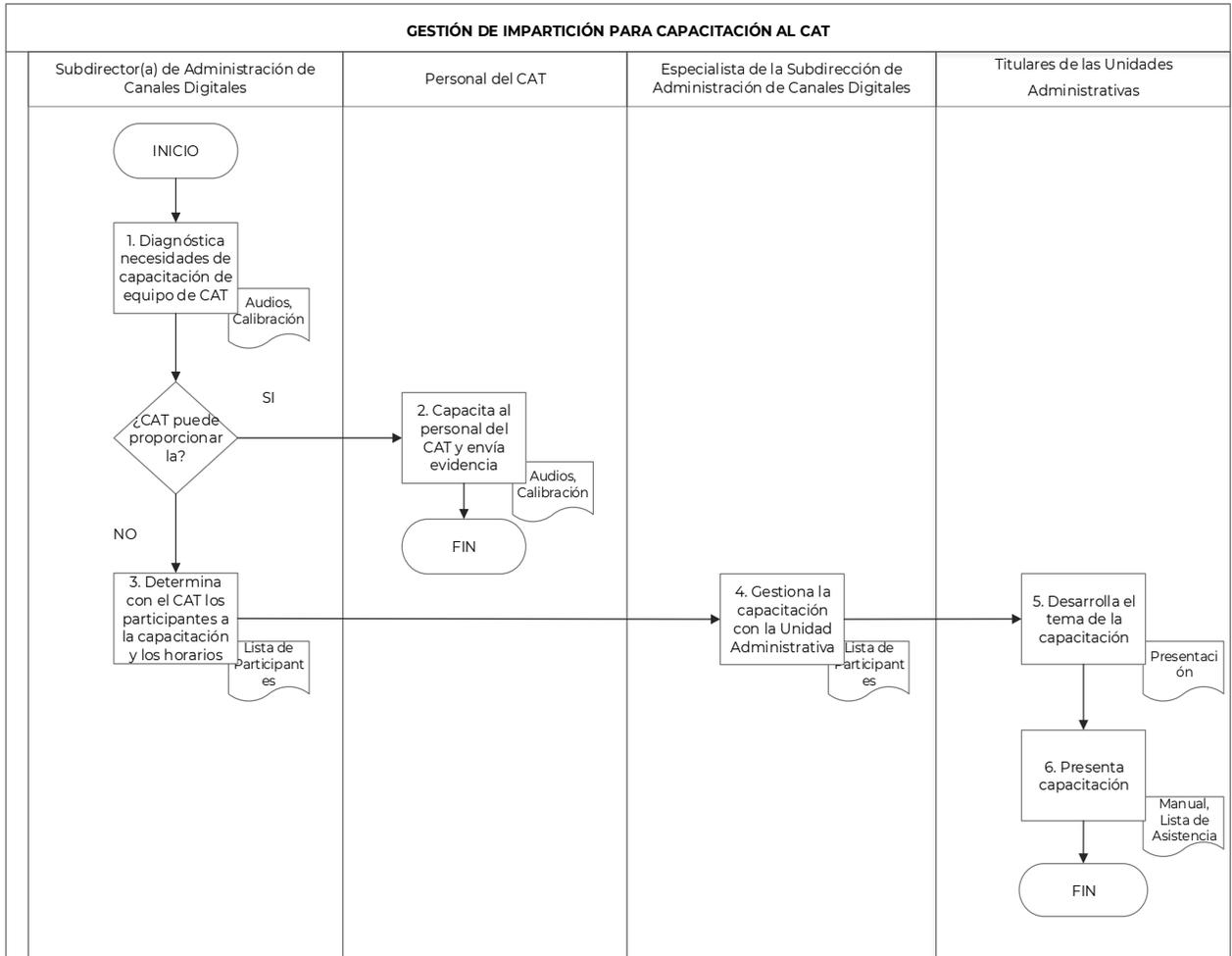
- Personas Trabajadoras.
- CT´s.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

e) Descripción Narrativa

Entrada:	Contrato de prestación de servicios del CAT.	
Salida:	Personal del CAT capacitado.	
PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE IMPARTICIÓN PARA CAPACITACIÓN AL CAT.		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS
	INICIO DEL PROCEDIMIENTO.	
Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales	1. Diagnostica las necesidades de capacitación del equipo del CAT. <i>¿El CAT puede proporcionar la capacitación a su equipo?</i> NO , continúa en la actividad No. 3. SI , continúa en la actividad No. 2.	Audios de Entregables, Minuta de Calibración, Reportes de Supervisión
CAT	2. Capacita al personal del CAT y proporciona evidencia de la capacitación a la Subdirección de Administración de Canales Digitales. TERMINA PROCEDIMIENTO.	Lista de Asistencia, Presentación de Capacitación, Evaluaciones
Subdirector(a) de Administración de Canales Digitales y CAT	3. Determina con el CAT el listado de participantes para la capacitación y los horarios de disponibilidad.	Lista de Participantes y Horarios
Especialista de la Subdirección de Administración de Canales Digitales	4. Gestiona la capacitación con la Unidad Administrativa competente y proporciona listado de participantes y horarios.	Lista de Participantes y Horarios
Titulares de las Unidades Administrativas	5. Desarrolla el tema de la capacitación.	Presentación de Capacitación
Titulares de las Unidades Administrativas	6. Presenta la capacitación. TERMINA PROCEDIMIENTO.	Lista de Asistencia, Manual de Capacitación.

f) Diagrama de Flujo



 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

A. DEFINICIONES

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

Actividad:	Conjunto de operaciones afines y coordinadas que se necesitan realizar para ejecutar los actos administrativos.
Adscrito:	Se entiende como la ubicación del personal, autorizada en una Unidad Administrativa en la estructura organizacional.
Centro de Atención Telefónica:	Sistema central con el propósito de brindar atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo respecto a los trámites y servicios que presta el Instituto FONACOT, mediante personal (agentes o asesores) con servicio al cliente.
Centro de Trabajo:	Las Personas Físicas, Morales de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal que estén afiliadas ante el Instituto FONACOT, y que tengan a su servicio personas trabajadoras, y éstos puedan ser sujetos del crédito que otorga el Instituto FONACOT.
Comisión Nacional Bancaria y de Valores:	Órgano desconcentrado de la SHCP, con facultades en materia de autorización, regulación, supervisión y sanción sobre los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero en México, así como sobre aquellas personas físicas y morales que realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero. La Comisión se rige por la Ley de la CNBV y sus disposiciones se encuentran publicadas en el portal www.cnbv.gob.mx .
Consejo Directivo:	Órgano de gobierno del Instituto FONACOT conformado de manera tripartita, encargado de la aprobación de normas, políticas y lineamientos para su implementación inmediata, tendientes a garantizar el objeto del Instituto FONACOT, a través de la toma de decisiones estratégicas para su ejecución y evaluación.
Diagrama de Flujo:	Representación gráfica de la secuencia que siguen las operaciones de un determinado procedimiento, así como el recorrido de las formas y/o materiales a través de una organización.
Diario Oficial de la Federación:	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.
Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento:	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.
Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones:	Las oficinas FONACOT de atención al público del Instituto FONACOT.
Estatuto Orgánico:	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.
Instituto del Fondo Nacional para el	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.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

Consumo de los Trabajadores:	
Manual de Procedimientos:	Documento Técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.
Políticas de Operación:	Reglas que definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar un procedimiento adecuadamente previamente definidos por la Unidad Administrativa responsable.
Puesto:	Es la unidad impersonal de trabajo que describe tareas, implica deberes específicos, delimita jerarquías y autoridad.
Unidad(es) Administrativa(s):	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, Direcciones Comerciales Regionales, Direcciones Estatales o de Plaza, Dirección de Auditoría Interna, Direcciones de Área, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento, contenidas en los Manuales de Organización General y Específicos del Instituto FONACOT).

B. ACRÓNIMOS

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

CAT:	Centro de Atención Telefónica.
CT's:	Centros de Trabajo.
CNBV:	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
Consejo Directivo:	Consejo Directivo del Instituto FONACOT.
DEPyR:	Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.
Disposiciones:	Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.
D.O.F:	Diario Oficial de la Federación.
Instituto FONACOT:	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

 TRABAJO <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP09.01	
		Vigencia: Julio, 2024	

VII. DIRECTORIO

CARGOS	DOMICILIO	TELÉFONOS
Subdirección General de Productos Digitales	Av. Insurgentes Sur No. 452, 5° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, CDMX.	Conmutador 55-52-65-74-00 Ext. 7543
Dirección de Operación de Productos Digitales	Av. Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, CDMX.	Conmutador 55-52-65-74-00, Ext. 7425
Subdirección de Nuevos Productos Digitales	Av. Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, CDMX.	Conmutador 55-52-65-74-00, Ext. 7473
Subdirección de Administración de Canales Digitales	Av. Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06760, CDMX.	Conmutador 55-52-65-74-00, Ext. 7413

TRANSITORIOS

Primero. - Queda sin efecto el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Investigación de Mercados del Instituto FONACOT, versión MPP09.00 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