

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DE LA  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE NEGOCIOS y  
PRODUCTOS**

## HOJA DE AUTORIZACIÓN

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE NEGOCIOS Y PRODUCTOS  
DEL INSTITUTO FONACOT

### ELABORÓ Y REVISÓ\*

Lic. Claudia Flores Jacobo  
Subdirectora General de  
Contraloría, Planeación y  
Evaluación

C.P. Leopoldo Rubio Fernández  
Director de Recursos Humanos

\*Este Manual se elaboró a partir de un proyecto institucional coordinado por los arriba firmantes y con el visto bueno del titular de esta la Dirección.

### DICTAMINÓ

C.P. Leopoldo Rubio Fernández  
Director de Recursos Humanos

### AUTORIZÓ

Lic. Francisco Javier Villafuerte Haro  
Subdirector General de Administración

FECHA DE ACTUALIZACIÓN N/A

FECHA DE INICIO DE VIGENCIA 25/10/2018

VERSIÓN MPP27.00

## Índice

<b>Índice</b> .....	<b>3</b>
<b>I. Introducción</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Ámbito de Aplicación</b> .....	<b>5</b>
<b>II. Marco Jurídico-Administrativo</b> .....	<b>6</b>
<b>III. Procedimientos</b> .....	<b>13</b>
<b>1. Creación de Productos:</b> .....	<b>13</b>
a) <b>Objetivo</b> .....	<b>13</b>
b) <b>Políticas de Operación.</b> .....	<b>13</b>
c) <b>Usuarios Internos:</b> .....	<b>13</b>
d) <b>Usuarios Externos:</b> .....	<b>14</b>
e) <b>Descripción Narrativa:</b> .....	<b>15</b>
f) <b>Diagrama de Flujo:</b> .....	<b>18</b>
g) <b>Formatos e instructivos:</b> .....	<b>20</b>
<b>2. Procedimiento para el Crédito de Apoyo a Damnificados</b> .....	<b>21</b>
a) <b>Objetivo</b> .....	<b>21</b>
b) <b>Políticas de Operación.</b> .....	<b>21</b>
b.1.) <b>Activación de Municipios.</b> .....	<b>21</b>
b.2.) <b>Desactivación de Municipios.</b> .....	<b>22</b>
c) <b>Usuarios Internos:</b> .....	<b>23</b>
d) <b>Usuarios Externos:</b> .....	<b>23</b>
e) <b>Descripción Narrativa:</b> .....	<b>24</b>
f) <b>Diagrama de flujo:</b> .....	<b>26</b>
g) <b>Formatos e instructivos:</b> .....	<b>27</b>
<b>IV. Formas</b> .....	<b>28</b>
<b>V. Glosario de Términos</b> .....	<b>21</b>
<b>VI. Directorio</b> .....	<b>29</b>

## I. Introducción

La Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, ha elaborado el presente manual que tiene como objetivo principal la regulación de los procedimientos y sus correspondientes políticas, en materia de: creación de nuevos programas, productos, canales, servicios y/o mejoras de procesos, a fin de dar atención a las necesidades de los clientes del Instituto FONACOT; que se derivan de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas esta Dirección, por el Estatuto Orgánico, en el Manual de Organización Específico correspondiente, y de la normativa aplicable.

El presente manual busca contribuir a que el ejercicio de las funciones, conferidas a la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos, se realicen de manera ágil, eficiente y transparente, mediante un documento que contenga la descripción de las actividades que deben seguirse para la realización de dichas funciones, y alinear los procedimientos y políticas, a las atribuciones y funciones, de los diferentes puestos que integran la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos, conferidas en el Manual de Organización Específico correspondiente. Así mismo, cotejar que los procedimientos estén alineados a los procesos del Instituto FONACOT.

Adicionalmente, este documento facilitará la inducción del personal de nuevo ingreso a la Institución 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 áreas que conforman la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos.

Este manual contiene los apartados: introducción, marco jurídico, así como para cada procedimiento: objetivo, políticas, usuarios, descripción narrativa, diagrama de flujo; formatos, formas e instructivos de llenado; glosario de términos y directorio.

La elaboración del manual refleja el esfuerzo-compromiso de las áreas que integran la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos, cuyo titular y servidores públicos aportaron y validaron la información correspondiente.

Es importante señalar, que con el propósito de mantener actualizado este manual, se deberán realizar revisiones periódicas por parte del personal responsable de su operación.

## 1. **Ámbito de Aplicación**

Las áreas comerciales, en especial las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR);

La Dirección de Mercadotecnia,

Las Áreas de Crédito y Cobranza,

Las Unidades Administrativas del Instituto,

En general cualquier área relacionada con los productos.

## II. Marco Jurídico – Administrativo

### CONSTITUCIÓN

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; publicada en el D.O.F. el 5 de febrero de 1917, última reforma publicada 24-02-2017.

### LEYES FEDERALES

- Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 1 de abril de 1970 y sus reformas.
- 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.
- Ley Federal de Deuda Pública; (texto vigente, antes se denominaba “Ley General de Deuda Pública”); última reforma publicada en el D.O.F. el 27 de abril de 2016.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1978 y sus reformas.
- Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Ley de Planeación; publicada en el D.O.F. el 5 de enero del 1983 y sus reformas.
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986 y sus reformas.
- 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.
- Ley de Instituciones de Crédito, publicada en el D.O.F. el 18 de julio del 1990 y sus reformas.
- Ley Federal Sobre Metrología y Normalización; publicada en el D.O.F. el 1 de julio de 1992 y sus reformas.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 4 de agosto de 1994 y sus reformas.
- Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995 y sus reformas.
- Ley del Seguro Social; publicada en el D.O.F. el 21 de diciembre de 1995 y sus reformas.
- Ley Federal del Derecho de Autor; publicada en el D.O.F. el 24 de diciembre de 1996 y sus reformas.
- 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.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicada en

el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.

- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicada en el D.O.F. el 4 de enero del 2000 y sus reformas.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, cuya vigencia iniciará a partir del miércoles 19 de julio de 2017, abrogándose con esa misma fecha, la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Ley Federal Anticorrupción en Contrataciones Públicas, y se derogarán los Títulos Primero, Tercero y Cuarto de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- 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.
- Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2004 y sus reformas.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo del 2006 y sus reformas.
- Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicada en el D.O.F. el 24 de abril del 2006, y su única reforma publicada en el D.O.F. el 10 de enero de 2014.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2007 y sus reformas.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 2008 y sus reformas.
- Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación (nueva ley); publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, abrogándose la anterior ley.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicada en el D.O.F. el 30 de mayo del 2011 y sus reformas.
- Ley de Firma Electrónica Avanzada; publicada en el D.O.F. el 11 de enero del 2012.
- Ley Federal de Archivos; publicada en el D.O.F. el 23 de enero del 2012.
- Ley General de Protección Civil; publicada en el D.O.F. el 6 de junio del 2012.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta; publicada en el D.O.F. el 11 de diciembre de 2013 y sus reformas.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal vigente.
- Ley del Instituto Nacional de las Mujeres, publicada en el D.O.F. el 12 de enero de 2001 y sus reformas.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, publicada en el D.O.F. el

02 de agosto de 2006 y sus reformas.

- Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicada en el D.O.F. el 29 de junio de 1992 y sus reformas.
- Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en D.O.F. el 27 de agosto de 1932, última reforma publicada D.O.F. 13-06-2014.
- Ley del Mercado de Valores; publicada en el D.O.F. el 30 de diciembre de 2005, última reforma publicada D.O.F. 10-01-2014.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicada en D.O.F. el 4 de mayo de 2015.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en D.O.F. el 18 de julio de 2016.

## LEYES ORGÁNICAS

- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; publicada en el D.O.F. el 29 de diciembre de 1976 y sus reformas.

## DISPOSICIONES

- 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 su modificación mediante resoluciones publicadas en el D.O.F. el 27 de agosto de 2015 y el 25 de enero del 2016.
- 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 Diario Oficial de la Federación el 19 de marzo de 2003, modificadas mediante Resoluciones publicadas en el citado Diario, última resolución publicada el 19 de noviembre de 2016.

## CÓDIGOS

- Código de Comercio; publicado en el D.O.F. del 7 de octubre al 13 de diciembre de 1889 y sus reformas.
- Código Civil Federal; publicado en el D.O.F. el 26 de mayo de 1928 y sus reformas.
- Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931 y sus reformas.
- Código Federal de Procedimientos Civiles; publicado en el D.O.F. el 24 de febrero de 1943 y sus reformas.

- Código Financiero del Estado de México y sus Municipios; publicado en la G.O.E.M. el 09 de marzo de 1999, iniciando su vigencia el 08 de abril de 1999 y sus reformas
- Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981 y sus reformas.
- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; publicado en la G.E.O.M. el 03 de abril de 2001 y sus reformas
- Código Fiscal del Distrito Federal; publicado en la G.O.D.F. el 29 de diciembre de 2009, en vigor a partir del 1 de enero de 2010, y sus reformas.
- Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el D.O.F. el 5 de marzo de 2014 (Al entrar en vigor este nuevo Código, se abrogó el anterior Código Federal de Procedimientos Penales).

## REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal del Derecho de Autor; publicado en el D.O.F. el 22 de mayo de 1998 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; publicado en el D.O.F. el 14 de enero de 1999 y sus reformas.
- Reglamento del Registro Público de la Propiedad Federal; publicado en el D.O.F. el 4 de octubre de 1999 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (nuevo Reglamento); publicado en el D.O.F. el 08 de octubre de 2015 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicado en el D.O.F. el 28 de junio del 2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en D.O.F. el 30 de noviembre del 2006.
- Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado; publicado en el D.O.F. el 4 de diciembre del 2006 y sus reformas.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; publicado en el D.O.F. el 28 de julio del 2010.
- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre del 2012.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación; publicado en el D.O.F. el 2 de abril del 2014 y sus reformas.

- Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo; publicado en el D.O.F. el 13 de noviembre de 2014, abrogando el anterior Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, publicado en el D.O.F. el 29 de noviembre de 2006.
- Reglamento de la Ley Federal de Archivos; publicado en D.O.F. el 13 de mayo de 2014.

## DECRETOS

- Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión; publicado en el D.O.F. el 14 de septiembre del 2005.
- Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 10 de diciembre del 2012.
- Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal vigente.

## ACUERDOS

- 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.
- 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, última reforma publicada D.O.F. 06 de abril de 2017.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros, publicado en el D.O.F. el 16 de mayo de 2016.
- 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, última reforma publicada D.O.F. 05 de abril de 2016.
- 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 9 de agosto de 2010 y sus reformas, última reforma publicada en el D.O.F. 03 de febrero de 2016.
- 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 9 de agosto de 2010, última reforma D.O.F. 3 de febrero de 2016.

- Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias. Publicado en el D.O.F. el 8 de mayo de 2014, última reforma publicada D.O.F. 4 de febrero de 2016.
- Acuerdo por el que se expide el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal; vigente, publicado en el D.O.F. 28 de diciembre de 2010, última reforma publicada D.O.F. 27 de junio de 2017.
- Acuerdo por el que se establecen los Lineamientos Generales para las Campañas de Comunicación Social de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para el ejercicio fiscal 2016, publicado en D.O.F. 29 de diciembre de 2016.
- 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.
- Manual de Percepciones de los servidores públicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal vigente, publicado en el D.O.F. 31 de mayo de 2017.

## LINEAMIENTOS

- Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, publicado en D.O.F. 22 de febrero de 2016.

## PLANES

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; publicado en D.O.F. el 20 de mayo de 2013.

## PROGRAMAS

- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018; publicado en el D.O.F. el 30 de agosto de 2013.
- Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2013-2018, publicado en el D.O.F. el 13 de diciembre de 2013.

## ESTATUTOS

- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en D.O.F. el 20 de diciembre de 2016.

## **NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS INTERNAS**

- Código de Conducta, vigente.
- Estructura Orgánica autorizada por el Consejo Directivo, vigente.
- Sistema de Control Interno, y Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manual General de Organización del Instituto FONACOT, vigente.
- Manuales de Organización Específicos de las Direcciones del Instituto FONACOT, vigentes.
- Manual de Crédito, vigente.
- Manual Financiero, vigente.
- Manual de Administración Integral de Riesgos, vigente.
- Programa de Trabajo 2014-2018, y Programa de Trabajo Anual, del Instituto FONACOT.
- Manual de Calidad del Instituto FONACOT, vigente.
- Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios, vigentes.
- Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Obra Pública, vigentes.
- Reglamento interior de trabajo del Instituto FONACOT, vigente.

### III. Procedimientos

#### 1. Creación de Productos:

##### a) Objetivo

Identificar y desarrollar programas, productos, canales, servicios y/o mejoras de procesos, que cubran las necesidades del mercado objetivo del Instituto FONACOT, a fin de apoyar el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

##### b) Políticas de Operación.

Los interesados en nuevos productos o servicios, son todas aquellas personas o funcionarios que presenten una idea viable de producto, dentro del mercado objetivo, Misión del Instituto FONACOT y la normatividad aplicable.

Los interesados externos deberán dirigir sus propuestas o solicitudes de productos al Instituto FONACOT, por escrito; para que sean direccionadas a la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos.

Cada desarrollo de programas, productos, canales, servicios y/o mejoras de procesos, se considerará un proyecto por separado, y de acuerdo a cada proyecto, se convocará al Grupo de Trabajo Multidisciplinario, para tener la participación de todas las Subdirecciones Generales del Instituto, que tienen afectación por el proyecto. El Grupo de Trabajo, deberá sesionar para analizar implicaciones operativas, de negocio, de atención al mercado objetivo, financieras, de riesgos, etc.

Regla de Negocio 1 (RN1): En caso de ser un programa, producto, canal, servicio y/o mejora de proceso, que requiera autorización, se pasará para su opinión favorable a los comités de apoyo que corresponda, pudiendo ser éstos: Comité de Operaciones, Comité de Crédito, en su caso el Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos, Comité de Administración Integral de Riesgos para su opinión positiva; y posteriormente la aprobación del Consejo Directivo.

Hay que tomar en cuenta que algunos programas, productos, canales, servicios y/o mejoras de procesos ya fueron aprobados y delegados, por lo que sus modificaciones dependerán del área a cargo.

##### c) Usuarios Internos:

Director General, Unidades Administrativas y Áreas del Instituto FONACOT.

Los participantes convocados al Grupo de Trabajo son:

- Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Subdirección General de Finanzas, Subdirección General de Crédito, Subdirección General de Recuperación de Cartera,
- Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de Desarrollo de

Negocio, Productos e Investigación de Mercados, Subdirección General Comercial.

- Subdirección General de Administración,
- Subdirección General de Administración Integral de Riesgos,
- Coordinación de Gestión y Planeación Institucional.
- Abogado General,
- Subdirector General de Tecnologías de la Información.

**d) Usuarios Externos:**

- Interesados Externos, de manera enunciativa más no limitativa:
- Funcionarios de la Secretario de Trabajo y Previsión Social.
- Otras personas con interés en los productos del Instituto FONACOT: de los tres Niveles de Gobierno, de los Trabajadores, de los empresarios, de la CNBV, etc.

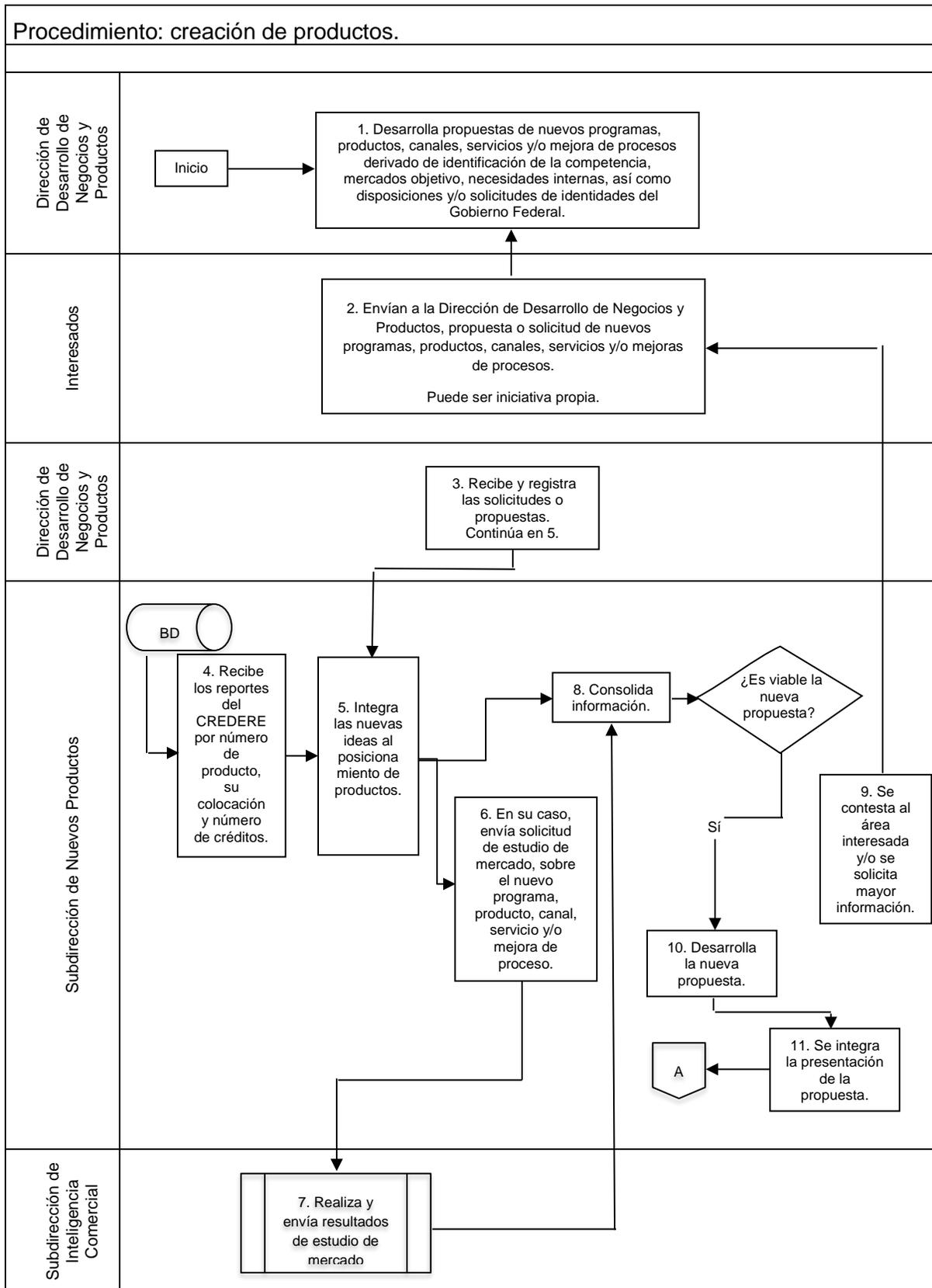
**e) Descripción Narrativa:**

<b>PROCEDIMIENTO: CREACIÓN DE PRODUCTOS.</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTO FINAL</b>
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos	2. Desarrolla propuestas de nuevos programas, productos, canales, servicios y/o mejora de procesos derivado de identificación de la competencia, mercados objetivo, necesidades internas, así como disposiciones y/o solicitudes de identidades del Gobierno Federal.	Propuesta o solicitud.
Interesados	3. Envían a la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos, propuesta o solicitud de nuevos programas, productos, canales, servicios y/o mejoras de procesos. Puede ser iniciativa propia.	Propuesta o Solicitud.
Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos	4. Recibe y registra las solicitudes o propuestas. Continúa en 5.	Registro.
Subdirección de Nuevos Productos	5. Recibe los reportes del CREDERE por número de producto, su colocación y número de créditos.	Reportes del CREDERE. Posicionamiento de productos.
	6. Integra las nuevas ideas al posicionamiento de productos.	
	7. En su caso, envía solicitud de estudio de mercado, sobre el nuevo programa, producto, canal, servicio y/o mejora de proceso.	Solicitud de estudio de mercado.
Subdirección de Inteligencia Comercial	8. Realiza y envía resultados de estudio de mercado. (Que puede o no hacerse en caso de programas sociales).	Reporte estudio de mercado.
Subdirección de Nuevos Productos	9. Consolida información. ¿Es viable la nueva propuesta? SI: Sigue en el paso 10.	

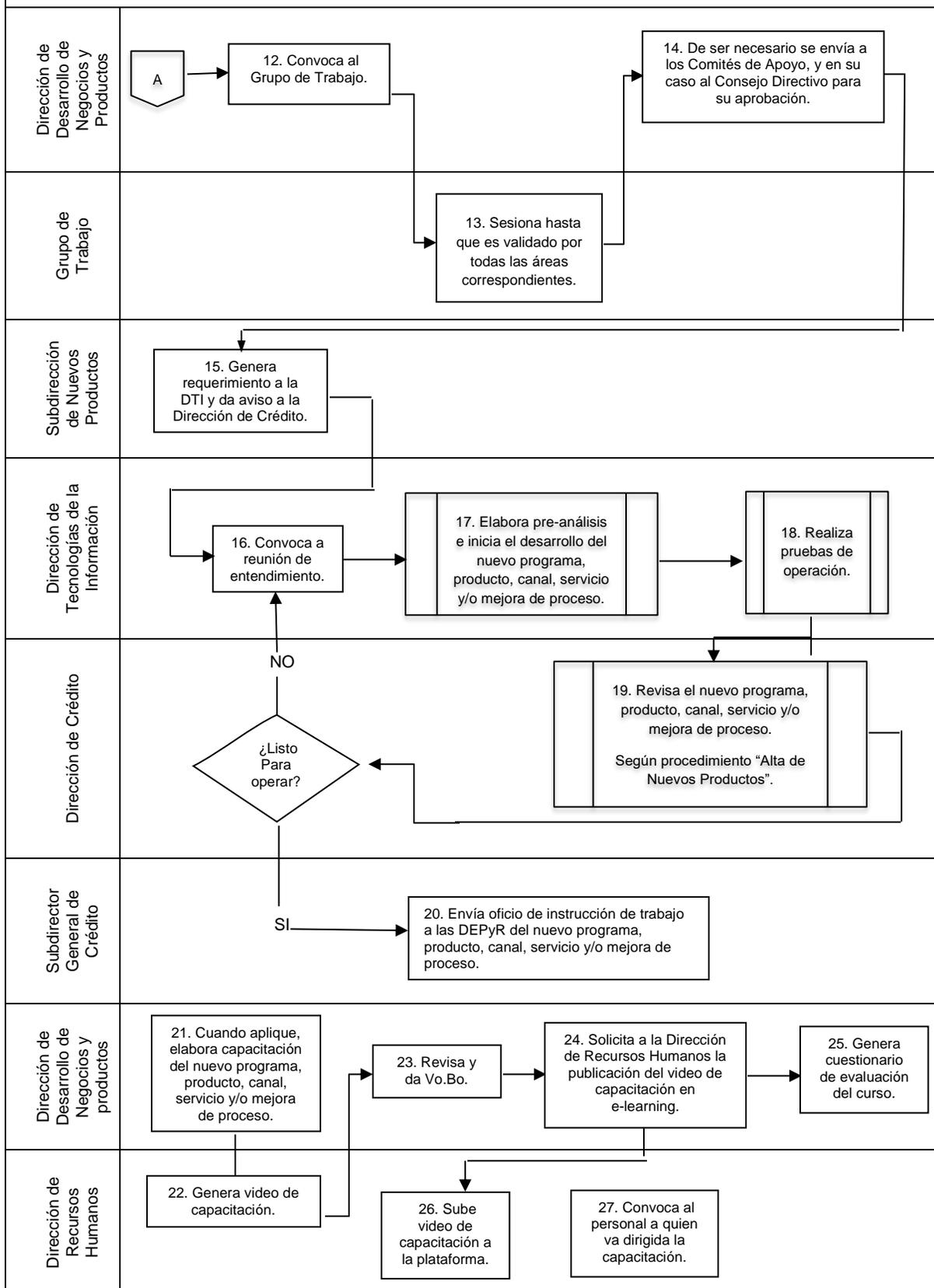
	<p>NO:</p> <p>10. Se contesta al área interesada y/o se solicita mayor información. Regresa al paso 1.</p>	
	<p>11. Desarrollo de la nueva propuesta.</p> <p>12. Se integra la presentación de la propuesta.</p>	<p>Presentación que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Antecedentes (si aplica)</li> <li>Objetivo</li> <li>Justificación (si aplica)</li> <li>Características generales del producto,</li> <li>Mercado potencial (si aplica)</li> <li>Benchmarking (si aplica)</li> <li>Modelo Operativo.</li> <li>Implicaciones generales.</li> </ul>
Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos	13. Convoca al Grupo de Trabajo.	Convocatoria con presentación.
Grupo de Trabajo	14. Sesiona hasta que es validado por todas las áreas correspondientes.	Propuesta del nuevo programa, producto, canal, servicio y/o mejora de proceso.
Dirección de Desarrollo de Negocios	15. De ser necesario se envía a los Comités de Apoyo y en su caso a Consejo Directivo para su aprobación. Aplica RN1.	Acuerdo de aprobación.
Subdirección de Nuevos productos	16. Genera requerimiento a la DTI y da aviso a la Dirección de Crédito.	Requerimiento.
Dirección de Tecnologías de la Información	<p>17. Convoca a reunión de entendimiento.</p> <p>18. Elabora pre-análisis e inicia el desarrollo del nuevo programa, producto, canal, servicio y/o mejora de proceso.</p> <p>19. Realiza pruebas de operación.</p>	<p>Reporte del pre-análisis.</p> <p>Reporte de Desarrollo.</p> <p>Resultados de Pruebas de operación.</p>

Dirección de Crédito	<p>20. Revisa el nuevo programa, producto, canal, servicio y/o mejora de proceso.</p> <p>Según Procedimiento “Alta de Nuevos Productos” ¿Está listo para operar?</p> <p>NO: Regresa al paso 16.</p> <p>SI: La Subdirección General de Crédito realiza la liberación.</p>	
Subdirector General de Crédito	21. Envía oficio de instrucción de trabajo a las DEPyR del nuevo programa, producto, canal, servicio y/o mejora de proceso.	Oficio de instrucción de trabajo.
Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos	22. Cuando aplique, elabora capacitación del nuevo programa, producto, canal, servicio y/o mejora de proceso en formato Power Point y envía a la Dirección de Recursos Humanos.	Presentación Power Point.
Dirección de Recursos Humanos	23. Genera video y envía a revisión a la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos.	Video.
Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos	<p>24. Revisa y da Vo.Bo. del video.</p> <p>25. Solicita a la Dirección de Recursos Humanos la publicación del video de capacitación en-learning.</p> <p>26. Genera cuestionario de evaluación del curso.</p>	Notificación vía correo electrónico.
Dirección de Recursos Humanos	<p>27. Sube video de capacitación a la plataforma.</p> <p>28. Convoca al personal a quien va dirigida la capacitación.</p>	<p>Notificación vía correo electrónico.</p> <p>Oficio de convocatoria.</p> <p>Reporte en Excel.</p>
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

**f) Diagrama de Flujo:**



Procedimiento: creación de productos.



**g) Formatos e instructivos:**

No aplica.

## 2. Procedimiento para el Crédito de Apoyo a Damnificados.

### a) Objetivo

Identificar los municipios que han sido declarados como zona de emergencia o desastre natural por la Secretaría de Gobernación, a fin de sumarse a las acciones de apoyo a dichos municipios, ofreciendo el Crédito de Apoyo a Trabajadores Damnificados.

### b) Políticas de Operación.

Reglas de Negocio:

RN1: La emisión y cierre de las Declaratorias de Emergencia y/o Desastre Natural es una atribución de la Secretaría de Gobernación (SEGOB)<sup>1</sup>, por medio de la Coordinación Nacional de Protección Civil, éstas se publican en la página de Internet: <http://www.gob.mx/segob>, en el apartado de prensa y en el DOF.

RN2: Diariamente se revisarán las páginas de SEGOB y DOF para verificar la existencia de nuevas declaratorias o en su defecto la baja de las mismas. Así también las declaratorias de emergencias emitidas que se convierten en declaratorias de desastre natural, para su registro correspondiente.

RN3: Al existir una Declaratoria por SEGOB, ésta indica los municipios a los que aplica, por lo que la DDNP consultará los códigos postales correspondientes en: <http://www.correosdemexico.gob.mx/ServiciosLinea/Paginas/ccpostales.aspx> indicando en el formato de ésta página el estado y los municipios, se generará la consulta, y se obtiene la descarga de un archivo en Excel con los datos consultados.

Nota: En la base de datos que se genera por códigos postales, se eliminan duplicados.

#### b.1.) Activación de Municipios.

RN4: La operación 2316 del CREDERE, tiene 4 opciones:

- Activación
- Desactivación
- Activación Masiva.
- Desactivación Masiva.

Se revisará el número de municipios a dar de alta para verificar si se requiere una activación masiva.

---

<sup>1</sup> De acuerdo a la Ley General de Protección Civil.

En caso de no requerir una activación masiva; se escoge la opción Activación, se da aceptar.

En la Pantalla Activación/Desactivación apoyo a Damnificados, se selecciona el código del estado y se despliegan los municipios.

Se seleccionará el municipio a activar, se da aceptar, el sistema responde con una notificación de la fecha de término automática.

RN5: Si requiere activación masiva, en la Pantalla Activación/Desactivación apoyo a Damnificados, se escoge la opción Activación Masiva, se da aceptar.

El sistema solicita el nombre del archivo con los municipios que serán activados, se introduce el nombre y se le da aceptar, para que el sistema procese dicha información para su alta.

Como el proceso es más largo, en esta Regla de Negocio es necesario solicitar a la DTI se precargue en el sistema el archivo de los municipios declarados en formato .txt, mediante un reporte a mesa de servicio (\*111). Realizada la precarga la DTI da aviso a la DDNP para la activación masiva en CREDERE.

RN6: Se solicita a la DTI por medio de mesa de servicio (\*111) se actualice en la página de internet del Instituto FONACOT, en el menú CLIENTE, en el submenú CRÉDITO A DAMNIFICADOS, el listado de los municipios declarados, cuya liga es:

<http://www.fonacot.gob.mx/creditofonacot/cliente/Documents/Estados%20y%20Municipios%20en%20Declaratoria%20de%20Desastre.pdf>

RN7: La DDNP da aviso a las DEPyR por medio de comunicado por correo electrónico, incluyendo archivo en Excel con los códigos postales de los municipios declarados.

RN8: Las DEPyR responsables, deberán ejecutar las estrategias de difusión, como la colocación de lonas, carteles, distribución de volantes (previamente enviados), así como personalizar y enviar el comunicado de prensa a medios de comunicación locales y en su caso utilizar la grabación para realizar perifoneo. Deberán tomar fotos de evidencia del material colocado, de la publicación del comunicado de prensa y si aplica de las actividades de perifoneo, por correo electrónico a la DDNP.

## **b.2.) Desactivación de Municipios**

RN9: La operación 2316 del CREDERE, tiene 4 opciones:

- Activación
- Desactivación
- Activación Masiva.

Desactivación Masiva.

Se revisará el número de municipios a dar de baja para verificar si se requiere una desactivación masiva.

En caso de no requerir una desactivación masiva se escoge la opción Desactivación, se da aceptar.

En la Pantalla *Activación/Desactivación apoyo a Damnificados*, se selecciona el código del estado y se despliegan los municipios.

Se seleccionará el municipio a desactivar, se da aceptar, el sistema responde con un se desactiva municipio.

RN10: Si requiere desactivación masiva, en la Pantalla *Activación/Desactivación apoyo a Damnificados*, se escoge la opción *Desactivación Masiva*, se da aceptar.

El sistema solicita el nombre del archivo con los municipios que serán desactivados, se introduce el nombre y se le da aceptar, para que el sistema procese dicha información para su baja.

Como el proceso es más largo, en esta Regla de Negocio es necesario solicitar a la DTI se precargue en el sistema el archivo de los municipios declarados a dar de baja en formato .txt, mediante un reporte a mesa de servicio (\*111). Realizada la precarga la DTI da aviso a la DDNP para la desactivación masiva en CREDERE.

RN11: La DDNP da aviso a las DEPyR por medio de comunicado por correo electrónico, incluyendo archivo en Excel con los códigos postales de los municipios para dar de baja y en su caso el aviso de término de declaratoria (aplica únicamente para declaratorias de emergencia).

#### **c) Usuarios Internos:**

- Direcciones Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones,
- Subdirección General Comercial,
- Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados,
- Dirección de Supervisión de Operaciones,
- Dirección de Crédito,
- Dirección de Mercadotecnia,
- Dirección de Comunicación Social,
- Dirección de Gestión Comercial.

#### **d) Usuarios Externos:**

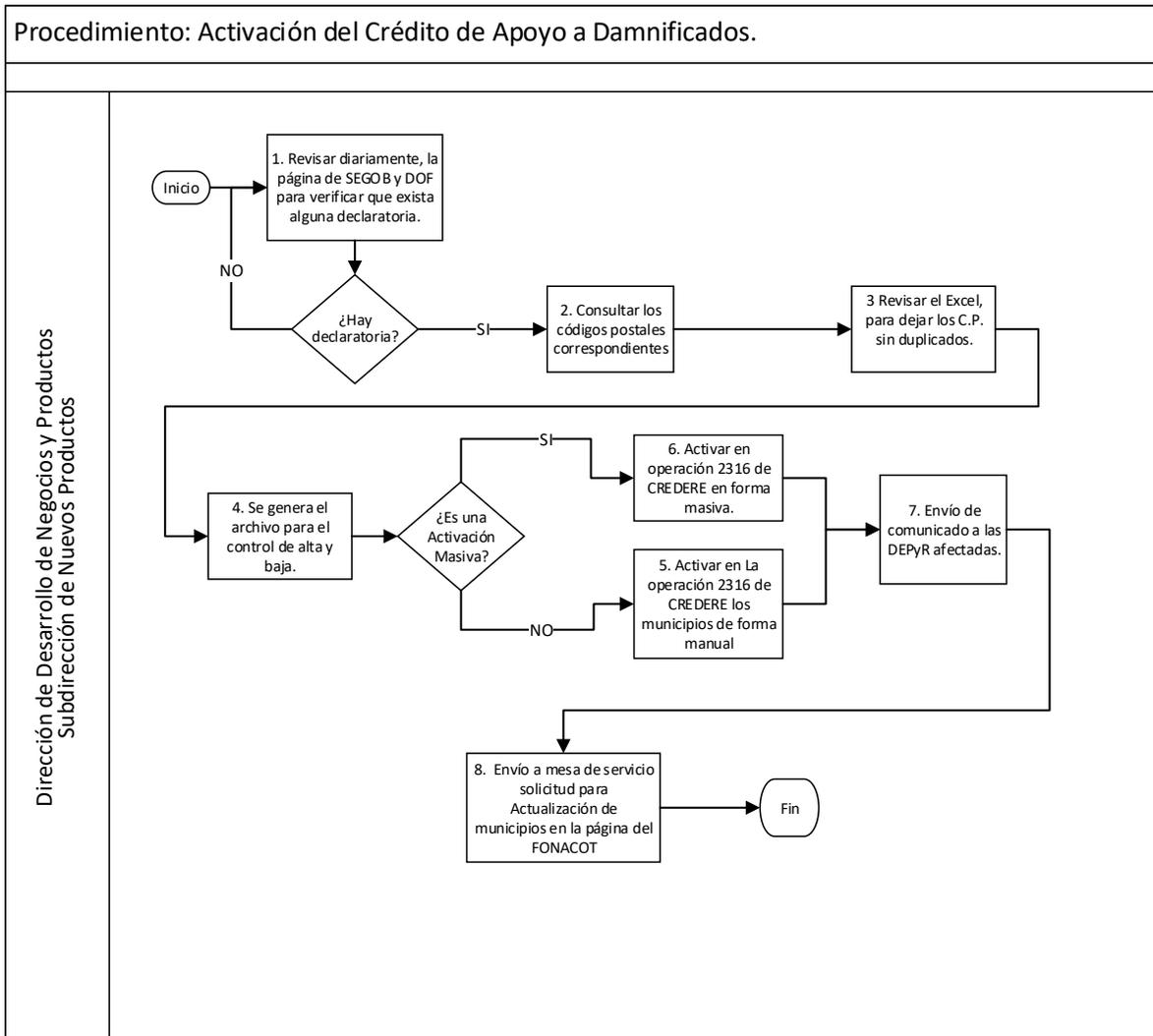
Trabajadores, cuyos municipios se encuentren en zonas con declaratorias de emergencia o desastre natural activas.

**e) Descripción Narrativa:**

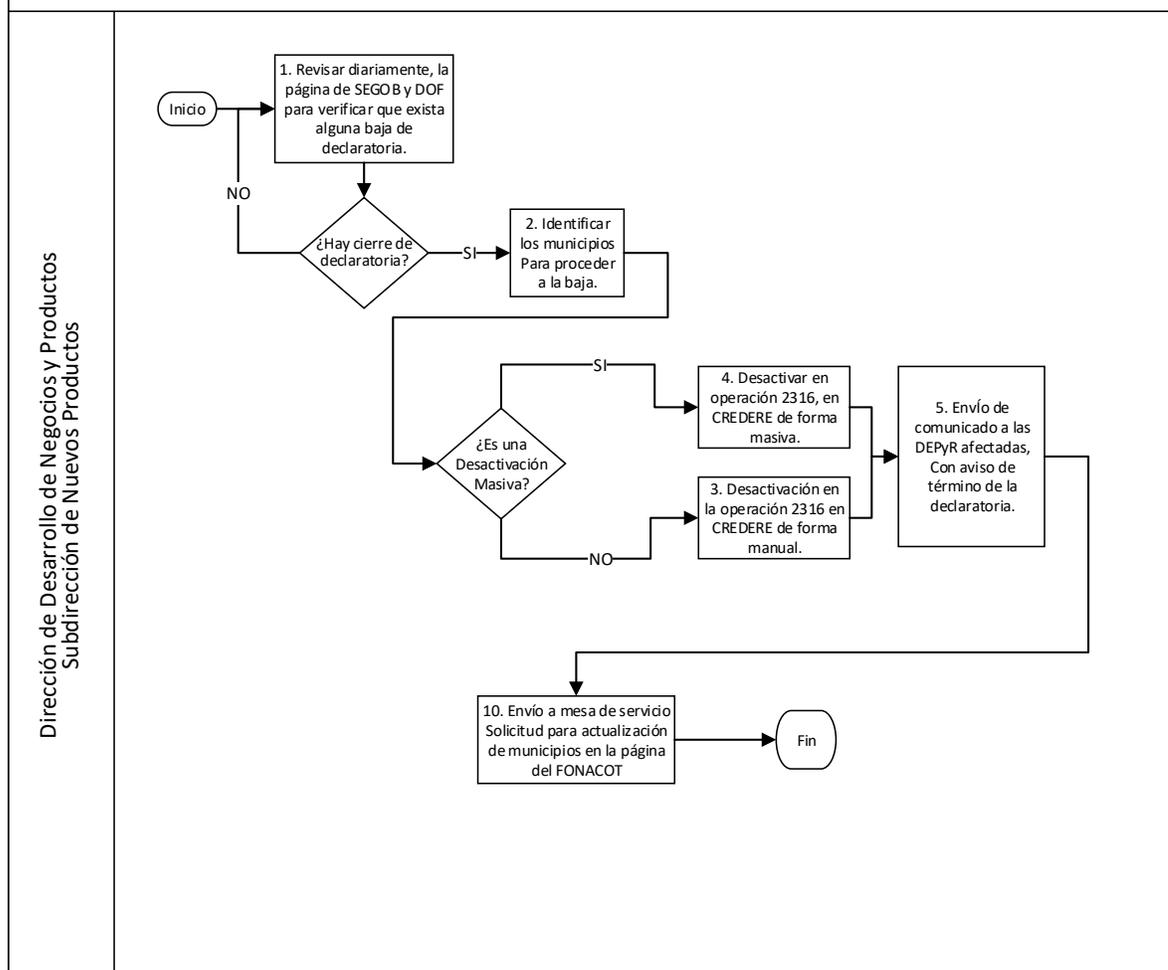
<b>PROCEDIMIENTO: ACTIVACIÓN DEL CRÉDITO DE APOYO A DAMNIFICADOS.</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTO FINAL</b>
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos	<p>1. Revisar diariamente, la página de SEGOB y DOF para verificar que exista alguna declaratoria. Aplica RN2. ¿Hay Declaratoria? <b>SI:</b> Sigue al paso 2. <b>NO:</b> <i>Continúa en 1 al día siguiente.</i></p>	Declaratoria.
	<p>2. Consultar los códigos postales correspondientes. 3. Revisar el Excel, para dejar los C.P. sin duplicados.</p>	Excel descargado.
	<p>4. Se genera el archivo para el alta de municipios. Aplica RN3.</p>	
	<p>¿Es una Activación Masiva? <b>SI:</b> <i>Sigue al paso 6</i> <b>NO:</b> <i>Sigue al paso 5</i></p>	
	<p>5. Activar en la operación 2316 de CREDERE los municipios de forma manual. Aplica RN4.</p>	
	<p>6. Activar en la operación 2316 de CREDERE en forma masiva. Aplica RN5.</p>	
Subdirección de Nuevos Productos	<p>7. Envío de comunicado a las DEPyR afectadas Aplica RN7 y RN8. 8. Envío a mesa de servicio solicitud para actualización de municipios en la página del FONACOT. Aplica RN6.</p>	<p>Correo electrónico de aviso.  Archivo en PDF</p>
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

<b>PROCEDIMIENTO: DESACTIVACIÓN DEL CRÉDITO DE APOYO A DAMNIFICADOS.</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTO FINAL</b>
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos	<p>9. Revisar diariamente el DOF, para verificar si hay alguna baja de declaratoria. Aplica RN2. ¿Hay Cierre de Declaratoria? <b>NO:</b> <i>Continúa en 1 al día siguiente</i> <b>SI:</b></p> <p>10. Identificar los municipios para proceder a la baja.</p>	Declaratoria para baja.
	<p>¿Es una Desactivación Masiva? <b>SI:</b> <i>Sigue al paso 4.</i> <b>NO:</b> <i>Sigue al paso 3.</i></p> <p>11. Desactivación en la operación 2316, en CREDERE de forma manual. Aplica RN9.</p>	
	<p>12. Desactivar en la operación 2316, en CREDERE de forma masiva. Aplica RN10.</p>	
Subdirección de Nuevos Productos	<p>13. Envío de comunicado a las DEPyR afectadas, con aviso de término de la declaratoria. Aplica RN11.</p> <p>14. Envío a mesa de servicio solicitud para actualización de municipios en la página del FONACOT. Aplica RN6.</p>	<p>Correo Electrónico de aviso.</p> <p>Archivo PDF</p>
	<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>	

f) Diagrama de flujo:



Procedimiento: Desactivación del Crédito de Apoyo a Damnificados.



**g) Formatos e instructivos:**

Están en los sistemas:

- Pantallas correspondientes al sistema CREDERE
- Pantallas correspondientes a la página de SEPOMEX

#### IV. Formas

No aplica

#### V. Glosario de Términos

<b>Brief:</b>	Es un documento simplificado en lo más posible, que sirve como punto de partida y referencia para iniciar o definir oficialmente el trabajo a realizar y las tareas que incumben a los que participan en el proceso de difusión publicitaria, y es el esquema de trabajo que ordenará la tarea de todo aquél que esté involucrado en la tarea a realizar.
<b>CNBV:</b>	Comisión Nacional Bancaria y de Valores, órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con facultades ejecutivas en términos de la Ley de la Comisión Bancaria y de Valores
<b>CONDUSEF:</b>	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
<b>DEPyR:</b>	Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones, se refiere a las oficinas comerciales del Instituto FONACOT.
<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>DOF:</b>	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.
<b>Proyecto:</b>	Conjunto de actividades que conforman una unidad de propósitos para el logro de un objetivo que no pueden plantearse de forma aislada.
<b>SEGOB:</b>	Secretaría de Gobernación.

## VI. Directorio

NOMBRE Y CARGO	DOMICILIO	TELÉFONOS
Daniela Leonor Alba Estrada Directora Desarrollo de Negocios y Productos	Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600	Conmutador 52 65 74 00
Claudia Lizbeth Cázares Pérez Subdirectora de Nuevos Productos	Insurgentes Sur No. 452, 4° piso, Col. Roma Sur, Del. Cuauhtémoc, C.P. 06600	Conmutador 52 65 74 00