



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL  
CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA  
UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN  
CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT**

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

### HOJA DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ

Personal de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana

REVISÓ

Abogado(a) General y Titular de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana



### APROBACIÓN

El presente documento cuenta con la opinión favorable del Comité de Mejora Regulatoria Interna bajo el Acuerdo No. COM-237-270624 en su Cuarta Sesión Extraordinaria celebrada el día 27 de junio de 2024. Asimismo, fue aprobado por el H. Consejo Directivo en su Nonagésima Séptima Sesión Ordinaria de fecha 25 de julio de 2024, bajo el Acuerdo No. CD ME 58 - 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. Atención a Solicitudes de Acceso a la Información y Solicitudes de Datos Personales.....	12
a. Objetivo.....	12
b. Políticas de Operación.....	12
c. Usuarios internos.....	12
d. Usuarios externos .....	12
e. Descripción narrativa.....	13
f. Diagrama de flujo .....	16
2. Atención a Recursos de Revisión .....	17
a. Objetivo.....	17
b. Políticas de Operación .....	17
c. Usuarios internos .....	17
d. Usuarios externos .....	17
e. Descripción narrativa .....	18
f. Diagrama de flujo .....	20
3. Atención a Denuncia por incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia .....	21
a. Objetivo .....	21
b. Políticas de Operación .....	21
c. Usuarios internos .....	21
d. Usuarios externos .....	21
e. Descripción narrativa .....	22
f. Diagrama de flujo.....	23

4. Impugnaciones presentadas a través de Buró de Crédito.....	24
a. Objetivo .....	24
b. Políticas de Operación .....	24
c. Usuarios internos .....	24
d. Usuarios externos .....	24
e. Descripción narrativa .....	25
f. Diagrama de flujo .....	26
5. Atención de Consultas y Reclamaciones .....	27
a. Objetivo .....	27
b. Políticas de Operación .....	27
c. Usuarios internos .....	27
d. Usuarios externos .....	27
e. Descripción narrativa .....	28
f. Diagrama de flujo .....	30
6. Peticiones Ciudadanas Ingresadas a través de Diversas Autoridades .....	31
a. Objetivo .....	31
b. Políticas de Operación .....	31
c. Usuarios internos .....	31
d. Usuarios externos .....	31
e. Descripción narrativa .....	32
f. Diagrama de flujo .....	33
VII. Glosario de Términos .....	34
a. Definiciones .....	34
b. Acrónimos .....	36
VIII. Directorio.....	38

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

## Introducción

La UTAC del Instituto FONACOT, ha elaborado el presente Manual, que tiene como objetivo establecer los principios de actuación, así como la organización y funcionamiento de la UTAC como responsable de coordinar y supervisar las acciones en materia de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales que lleven a cabo las Unidades Administrativas del Instituto FONACOT, a fin de garantizar la transparencia, el acceso a la información y la protección de los datos personales que se encuentran bajo su custodia, en términos de la LGTAIP, LFTAIP y la LGPDPPSO, así como las disposiciones en la materia que le sean aplicables, que se derivan de las atribuciones y funciones que tiene encomendadas el/la Abogado/a General, establecidas en el Estatuto Orgánico.



La UTAC es la Unidad Administrativa de vinculación institucional entre la ciudadanía y el Instituto FONACOT, en cumplimiento a lo establecido en los artículos 6°, apartado A, 16°, segundo párrafo y 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos donde se reconocen, promueven, respetan, protegen los derechos humanos y sus garantías a través del derecho de acceso a la información y Derechos ARCO, en los cuales obliga a emitir una respuesta y como responsable de cuidar el tratamiento y seguimiento de cada Solicitud de Acceso a la Información y/o Solicitud de Datos Personales, asegurándose que cada una cuente con una respuesta congruente en tiempo y forma.

Adicionalmente, éste documento facilitará la inducción del personal de nuevo ingreso al Instituto FONACOT y al puesto, permitiendo 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 UTAC.

El Manual contiene los apartados de: índice, introducción, marco jurídico administrativo, así como para cada procedimiento: objetivo, políticas de operación, usuarios internos y externos, descripción narrativa, y diagrama de flujo, así como un glosario de términos y un directorio.

La elaboración del Manual refleja el esfuerzo-compromiso de las áreas que integran la UTAC, cuya persona titular y personas servidoras públicas aportaron y revisaron la información correspondiente.

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

 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

### I. Propósito del Manual



El presente Manual tiene el propósito de definir y establecer las políticas y procedimientos de la UTAC, 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
MPP08.00	Abril, 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nueva creación.</li> </ul>
MPP08.01	Julio, 2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar el Marco Jurídico Administrativo.</li> <li>Modificar los siguientes Procedimientos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Solicitudes de Acceso a la Información y Solicitudes de Datos Personales.</li> <li>✓ Recurso de Revisión.</li> <li>✓ Quejas, Consultas, Impugnaciones y Reclamaciones.</li> </ul> </li> <li>Incluir los siguientes Procedimientos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Impugnaciones presentadas a través de Buró de Crédito.</li> <li>✓ Denuncias por Incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia.</li> <li>✓ Peticiones Ciudadanas ingresadas a través de diversas Autoridades.</li> </ul> </li> <li>Eliminar los Procedimientos:               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transparencia Focalizada.</li> <li>✓ Quejas ante CONDUSEF.</li> </ul> </li> <li>Enriquecer el apartado de glosario de términos.</li> <li>Incluir directorio y artículos transitorios.</li> </ul>

### III. Ámbito de Aplicación

El ámbito de aplicación de éste Manual es de manera obligatoria para todo el personal que integra la UTAC, y de seguimiento para las demás Unidades Administrativas en materia de transparencia, acceso a la información, y atención ciudadana.

	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 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 Transparencia, de forma enunciativa mas no limitativa:

##### CONSTITUCIÓN

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

##### LEYES

1. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos obligados; publicada en el D.O.F. el 26 de enero de 2017, y sus reformas.
2. Ley General de Responsabilidades Administrativas; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
3. Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito; publicada en el D.O.F. el 27 de agosto de 1932, y sus reformas.
4. 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.
5. Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción; publicada en el D.O.F. el 18 de julio de 2016, y sus reformas.
6. Ley General de Bienes Nacionales; publicada en el D.O.F. el 20 de mayo de 2004, y sus reformas.
7. Ley General de Archivos; publicada en el D.O.F. el 15 de junio de 2018, y sus reformas.
8. 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.
9. 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.
10. Ley Federal de Austeridad Republicana; publicada en el D.O.F. el 19 de noviembre de 2019.
11. Ley Federal del Trabajo; publicada en el D.O.F. el 01 de abril de 1970, y sus reformas.
12. 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 sus reformas.
13. Ley de Instituciones de Crédito; publicada en el D.O.F. el 18 de julio del 1990, y sus reformas.
14. Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; publicada en el D.O.F. el 28 de abril de 1995, y sus reformas.
15. Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, publicada en el D.O.F. el 29 de junio de 1992, y sus reformas.
16. 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.
17. 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.
18. Ley Federal de Derechos; publicada en el D.O.F. el 31 de diciembre de 1981, y sus reformas.
19. Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicada en el D.O.F. el 14 de mayo de 1986, y sus reformas.
20. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; publicada en el D.O.F. el 30 de marzo del 2006, y sus reformas.
21. Ley Federal de Procedimiento Administrativo; publicada en el D.O.F. el 04 de agosto de 1994, y sus reformas.

 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

22. Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; publicada en el D.O.F. el 15 de enero de 2002, y sus reformas.

23. 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.

### **CÓDIGOS**

1. Código Civil Federal; publicado en el D.O.F. en cuatro partes los días 26 de mayo, 14 de julio, 03 y 31 de agosto de 1928, y sus reformas.
2. Código Federal de Procedimientos Civiles; publicado en el D.O.F. el 24 de febrero de 1943, y sus reformas.
3. Código de Comercio; publicado en el D.O.F. del 07 de octubre al 13 de diciembre de 1889, y sus reformas.
4. Código Penal Federal; publicado en el D.O.F. el 14 de agosto de 1931, y sus reformas.
5. Código Nacional de Procedimientos Penales; publicado en el D.O.F. el 05 de marzo de 2014, y sus reformas.
6. Código de Ética de la Administración Pública Federal, publicado en el D.O.F. el 08 de febrero de 2022.

### **REGLAMENTOS**

1. Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; publicado en el D.O.F. el 30 de noviembre de 2006, y sus reformas.
2. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 1990, y sus reformas.
3. Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicado en el D.O.F. el 18 de enero de 2005, y sus reformas.

### **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.



### **DECRETO**

1. Decreto por el que se Establecen las Medidas de Austeridad que Deberán Observar las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal Bajo los Criterios que en el Mismo se Indican; publicado en el D.O.F. el 23 de abril del 2020.

### **LINEAMIENTOS**

1. Lineamientos que Deberán Observar los Sujetos Obligados para la Atención de Requerimientos, Observaciones, Recomendaciones y Criterios que Emita el Organismo Garante; publicado en el D.O.F. el 10 de febrero de 2016.
2. Lineamientos que los Sujetos Obligados Deben Seguir al Momento de Generar Información, en un Lenguaje Sencillo, con Accesibilidad y Traducción a Lenguas Indígenas; publicado en el D.O.F. el 12 de febrero de 2016.
3. Lineamientos para Recabar la Información de los Sujetos Obligados que Permitan Elaborar los Informes Anuales, publicado en el D.O.F. el 12 de febrero de 2016.
4. Lineamientos para la Emisión de Criterios de Interpretación del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales y se determina iniciar la Tercera Época de Criterios, publicado en el D.O.F. el 13 de abril de 2022.
5. Lineamientos Generales que Regulan las Atribuciones de las Áreas Encargadas de Calificar la Gravedad de las Faltas, así como de la Notificación y Ejecución de las Medidas de Apremio Previstas en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; publicado en el D.O.F. el 15 de febrero de 2017.
6. Lineamientos que Establecen el Procedimiento para la Atención de Solicitudes de Ampliación del



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

Periodo de Reserva por Parte del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, publicado en el D.O F. el 15 de febrero de 2017.



7. Lineamientos que Establecen el Procedimiento de Verificación y Seguimiento del Cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia que Deben Publicar los Sujetos Obligados en el Ámbito Federal de los Portales de Internet y en la PNT, así como el Manual de Procedimiento y Metodología de Evaluación para Verificar el Cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia que Deben de Publicar los Sujetos Obligados del Ámbito Federal en los Portales de Internet y en la PNT; publicado en el D.O.F. el 20 de febrero de 2017, y sus reformas.
8. Lineamientos Generales que Establecen los Criterios para el Cumplimiento de las Obligaciones de Transparencia y Acceso a la Información a Cargo de las Personas Físicas y Morales que Reciben y Ejercen Recursos Públicos o Realicen Actos de Autoridad; publicado en el D.O.F. el 13 de marzo de 2017, y sus reformas.
9. Lineamientos para Determinar los Catálogos y Publicación de Información de Interés Público; y para la Emisión y Evaluación de Políticas de Transparencia Proactiva; publicado en el D.O.F. el 15 de abril de 2016; y sus reformas.
10. Lineamientos que Deberán Observar los Sujetos Obligados para la Atención de Requerimientos, Observaciones, Recomendaciones y Criterios que Emita el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales; publicado en el D.O.F. el 04 de mayo de 2016.
11. Lineamientos Generales de Protección de Datos Personales para el Sector Público; publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 2018.
12. Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la Elaboración de Versiones Públicas; publicado en el D.O.F. el 15 de abril de 2016.
13. Lineamientos Técnicos Federales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones Establecidas en el Título Tercero, Capítulos I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en el ámbito federal en los portales de Internet y en la PNT; publicado en el D.O.F. el 17 de abril de 2017.
14. Lineamientos para la Implementación y Operación de la Plataforma Nacional de Transparencia, publicado en el D.O.F. el 04 de mayo de 2016.
15. Lineamientos que Establecen los Procedimientos Internos de Atención a Solicitudes de Acceso a la Información Pública; publicado en el D.O.F. el 12 de febrero de 2016.
16. 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 PNT; publicado en el D.O.F. el 04 de mayo de 2016; y sus reformas.
17. Lineamientos en Materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; publicado en el D.O.F. el 18 de septiembre de 2020.

## REGLAS

1. Reglas para el Trámite y Seguimiento de las Peticiones dirigidas al Presidente de los Estados Unidos Mexicanos Turnadas a las Dependencias y Entidades para su Atención, 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 Cual se Aprueba el Procedimiento de Atención de los Recursos de Revisión que sean Presentados con Motivo de las Solicitudes de Acceso a la Información Realizada a la Suprema Corte de Justicia de la Nación; publicado en el D.O.F. el 28 de diciembre de 2017.
3. Acuerdo del Consejo Nacional del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, por el que se emiten los Criterios para que los Sujetos Obligados Garanticen Condiciones de Accesibilidad que Permitan el Ejercicio de los Derechos Humanos de

 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

Acceso a la Información y Protección de Datos Personales a Grupos Vulnerables; publicado en el D.O.F. el 04 de mayo de 2016.

4. Acuerdo Mediante el Cual se Aprueban los Lineamientos que Establecen los Procedimientos Internos de Atención a Solicitudes de Acceso a la Información Pública, publicada en el D.O.F. el 12 de febrero de 2016.
5. Acuerdo por el que se Establecen las Bases Generales para los Procedimientos de Rendición de Cuentas, Individuales e Institucionales, de la Administración Pública Federal; en el D.O.F. el 05 de junio de 2023.

#### **DISPOSICIONES**

1. Disposiciones de Carácter General Aplicables a Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, emitidas publicadas en el D.O.F. el 01 de diciembre de 2014, y sus reformas.
2. Disposiciones de Carácter General por las que se Establece la Información que Deben Rendir las Unidades Especializadas de las Instituciones Financieras a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; publicado en el D.O.F. el 20 de octubre de 2014.
3. Acuerdo que tiene por Objeto Emitir las Disposiciones Generales en las Materias de Archivos y Transparencia para la Administración Pública Federal y su Anexo Único; publicado en el D.O.F. el 03 de marzo de 2016.

#### **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.



#### **NORMATIVIDAD INTERNA APLICABLE**

1. Manual de Organización General del Instituto FONACOT, de fecha 25 de octubre de 2018.
2. Lineamientos por el que se Establece el Proceso de Calidad Regulatoria Interna en el Instituto FONACOT, de fecha 20 de diciembre de 2019.
3. Código de Conducta del Instituto FONACOT, de fecha 8 de noviembre de 2023.
4. Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT, de fecha 18 de diciembre de 2023.
5. Reglas de Operación del Grupo Interdisciplinario de Valoración y Conservación de los Archivos, de fecha 6 de noviembre de 2023.
6. Reglas de Operación del Comité de Protección de Pagos, de fecha 31 de marzo de 2021.
7. Reglas de Operación del Comité de Auditoría, Control y Vigilancia, de fecha 31 de julio de 2020.
8. Reglas de Operación del Comité Administración Integral de Riesgos, de fecha 24 de mayo de 2017.
9. Reglas de Operación del Comité de Operaciones, de fecha 24 de mayo de 2017.
10. Reglas de Integración y Funcionamiento del Comité de Transparencia del Instituto FONACOT, de fecha 6 de noviembre de 2023.
11. Reglas de Operación del Comité de Crédito, de fecha 17 de mayo de 2017.
12. 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, de fecha 8 de diciembre de 2022.
13. Manuales de Organización Específicos de las Direcciones del Instituto FONACOT, de fecha 25 de octubre de 2018.
14. Manuales de Políticas y Procedimientos de las Direcciones del Instituto FONACOT, vigentes.
15. Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT de fecha 22 de diciembre de

 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

2023.

16. Manual de Calidad del Instituto FONACOT, de fecha 1 de agosto de 2023.
17. Manual Financiero del Instituto FONACOT, de fecha 30 de diciembre de 2019.
18. Manual de Crédito del Instituto FONACOT, de fecha 21 de noviembre de 2023.
19. Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, de fecha 21 de noviembre de 2023.
20. Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, de fecha 21 de noviembre de 2023.
21. Procedimientos Específicos de Promoción de Crédito del Instituto FONACOT, de fecha 21 de noviembre de 2023.
22. Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT, de fecha 1 de noviembre de 2022.
23. Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT publicado en el D.O.F el 28 de junio de 2022.

 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

## V. Procedimientos

### 1. Atención a Solicitudes de Acceso a la Información / Solicitudes de Datos Personales

#### a) Objetivo

Atender las Solicitudes de Acceso a la Información y Solicitudes de Datos Personales que se reciban en la PNT por correo electrónico, correo postal, mensajería, telégrafo, verbalmente o cualquier medio aprobado por el Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

#### b) Políticas de Operación

1. La UTAC solicitará a las Unidades Administrativas competentes la información que se requiera para atender las Solicitudes de Acceso a la Información, así como las Solicitudes de Datos Personales.
2. Las Unidades Administrativas a las que se les requiera información, deberán de atender la Solicitud de Acceso a la Información o la Solicitud de Datos Personales en un periodo no mayor a ocho días hábiles.

Para la atención de las Solicitudes antes mencionadas se tomará en cuenta los siguientes periodos de entrega:

- Tres días naturales, en caso de que las Unidades Administrativas consideren que la información solicitada no es competencia de este Instituto FONACOT.
  - Cinco días naturales, en caso de que la información esté disponible públicamente.
  - Cinco días naturales, en caso de que se requiera información adicional.
3. En caso de que las Unidades Administrativas se negaran a colaborar con la UTAC, ésta dará aviso al superior jerárquico para que le instruya a realizar sin demora las acciones conducentes. Cuando persista la negativa de colaboración, la UTAC lo hará del conocimiento de la autoridad competente para que ésta inicie, en su caso, el procedimiento de responsabilidad respectivo.
  4. Las Unidades Administrativas deberán agotar todos los procedimientos disponibles y autorizados para dar atención a la Solicitud de Acceso a la Información o Solicitud de Datos Personales.
  5. Cuando se trate del supuesto de inexistencia de la información, las Unidades Administrativas deberán remitir la Solicitud al Comité de Transparencia, a fin de que éste confirme, modifique o revoque la inexistencia de la información.
  6. Cuando la información contenga datos susceptibles de clasificación, las Unidades Administrativas remitirán la Solicitud al Comité de Transparencia, a fin que este confirme, modifique o revoque, dicha clasificación, la documentación a presentar deberá ir acompañada de las versiones íntegras y públicas para su revisión.
  7. En el supuesto de que las Unidades Administrativas requieren un plazo mayor a los veinte días hábiles para la atención de las Solicitudes, éstas deberán solicitar al Comité de Transparencia, la ampliación de plazo de respuesta, para que el término de atención se amplíe por diez días hábiles.

#### c) Usuarios Internos

- Todas las Unidades Administrativas.

#### d) Usuarios Externos

- Persona solicitante que ingresa la Solicitud de Acceso a la Información o la Solicitud de Datos Personales.
- INAI.

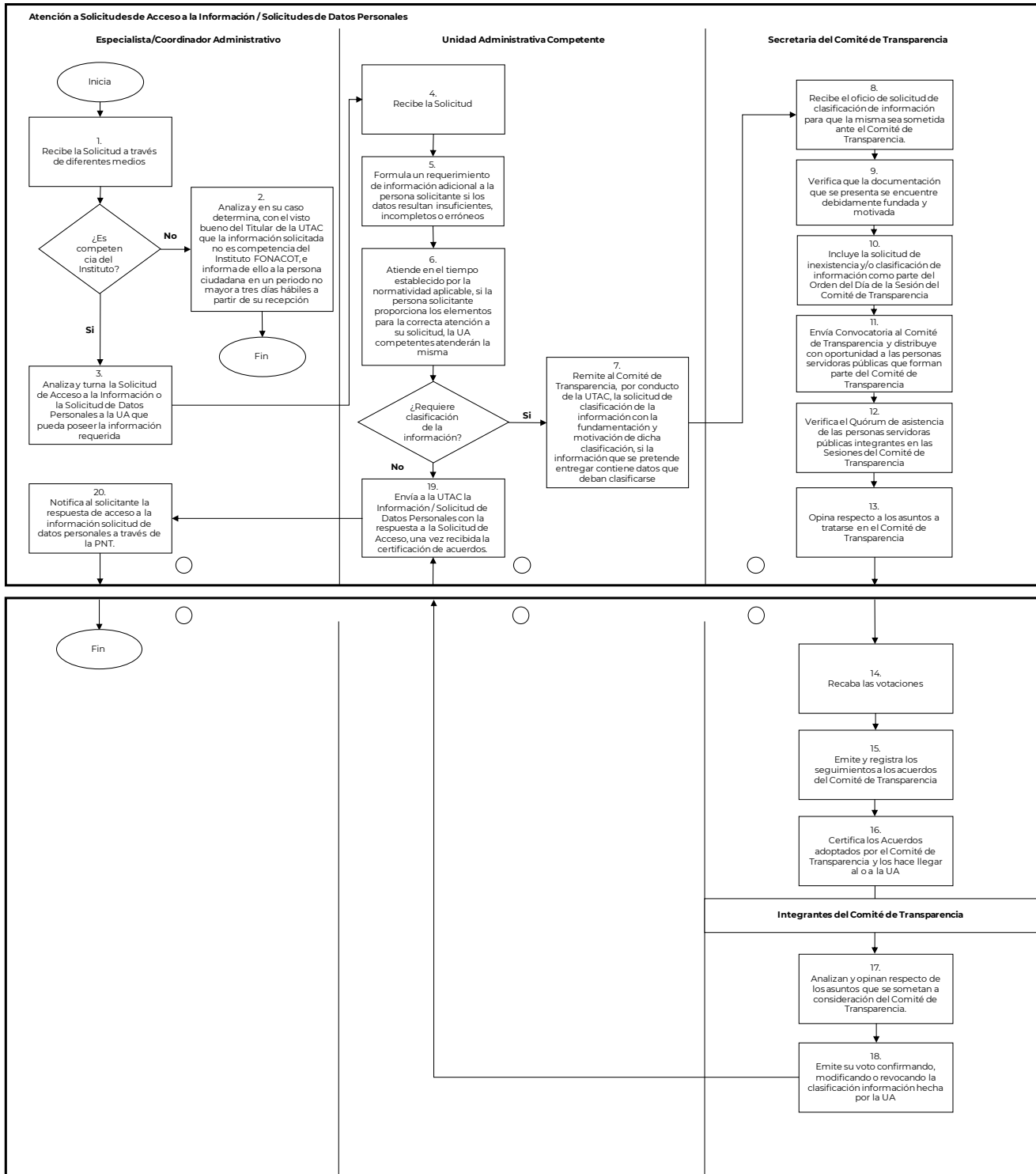
**e) Descripción Narrativa**

<b>Entrada:</b>	Solicitud de Acceso a la Información / Solicitud de Datos Personales.	
<b>Salida:</b>	Respuesta a la Solicitud de Acceso a la Información / Solicitud de Datos Personales.	
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN / SOLICITUDES DE DATOS PERSONALES.</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS</b>
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <p>1. Recibe la Solicitud de Acceso a la Información o Solicitud de Datos Personales mediante los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial;</li> <li>• Plataforma SIGEMI-SICOM;</li> <li>• Correo electrónico;</li> <li>• Correo postal;</li> <li>• O cualquier medio aprobado por el Sistema Nacional de Transparencia.</li> </ul> <p><i>¿Es competencia del Instituto FONACOT?</i>  <b>NO</b>, continúa en la actividad No 2.   <b>SI</b>, continúa en la actividad No 3.</p>	Solicitud de Acceso a la Información/ Solicitud de Datos Personales
Titular de la UTAC y Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<p>2. Analiza y en su caso determina de acuerdo a lo señalado en el artículo 2 de la Ley del Instituto FONACOT y con el visto bueno del Titular de la UTAC que la información solicitada no es competencia del Instituto FONACOT, e informa de ello a la persona ciudadana en un periodo no mayor a tres días hábiles a partir de su recepción. De acuerdo a las atribuciones y facultades establecidas en el Estatuto Orgánico, la UTAC.</p> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Oficio de incompetencia
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<p>3. Analiza la solicitud a las Unidades Administrativas competentes de este Instituto FONACOT, turna la Solicitud de Acceso a la Información o la Solicitud de Datos Personales a las Unidades Administrativas que conforme a lo establecido en la normatividad interna puedan poseer la información requerida conforme a sus facultades, competencias o funciones, dentro de los dos días hábiles siguientes en que se haya recibido.</p>	Oficio de turno de Solicitud de Acceso a la Información/ Solicitud de Datos Personales



	<p>4. Recibe la Solicitud de Acceso a la Información / Solicitud de Datos Personales.</p> <p>5. Formula un requerimiento de información adicional a la persona solicitante, si los detalles proporcionados para atender la Solicitud de Acceso a la Información / Solicitud de Datos Personales, resultan insuficientes, incompletos o erróneos, la UTAC, por sí o previa solicitud de las Unidades Administrativas a las que se hubiera turnado la solicitud; por una sola vez y dentro de un plazo que no podrá exceder de cinco días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud, para que el solicitante, dentro del plazo de diez días hábiles, indique o proporcione mayores elementos, corrija los datos proporcionados, o bien, precise uno o varios requerimientos de información. Se suspende el término de atención.</p>	<p>Solicitud de Acceso a la Información/ Solicitud de Datos Personales</p> <p>Oficio de Requerimiento de Información Adicional</p>
<p>Unidades Administrativas competentes</p>	<p>6. Atiende en el tiempo establecido por la normatividad aplicable, si la persona ciudadana proporciona los elementos para la correcta atención a su solicitud, las Unidades Administrativas competentes atenderán la misma.</p> <p><i>¿La información a entregar requiere su clasificación?</i></p> <p><b>No, continua a la actividad No. 19</b>  <b>Sí, continua a la actividad No. 7</b></p> <p>7. Remite al Comité de Transparencia, por conducto de la UTAC, la solicitud de clasificación de información con la fundamentación y motivación de dicha clasificación, si la información que se pretende entregar contiene datos que deban clasificarse.</p> <p>En el supuesto de que no se tenga información que clasificar, se prepara la respuesta y se atiende dentro del periodo establecido por la Ley.</p>	<p>Respuesta de la Solicitud de Acceso a la Información / Solicitud de Datos Personales</p> <p>Oficio de Solicitud de Sesión</p> <p>Oficio de respuesta</p>

Secretaría del Comité de Transparencia	<p>8. Recibe el oficio de solicitud de clasificación de información para que la misma sea sometida ante el Comité de Transparencia.</p> <p>9. Verifica que la documentación que se presenta se encuentre debidamente fundada y motivada.</p> <p>10. Incluye la solicitud de clasificación de información como parte del Orden del Día de la Sesión del Comité de Transparencia.</p> <p>11. Envía Convocatoria al Comité de Transparencia y distribuye con oportunidad a las personas servidoras públicas que forman parte del Comité de Transparencia.</p> <p>12. Verifica el Quórum de asistencia de las personas servidoras públicas integrantes en las Sesiones del Comité de Transparencia.</p> <p>13. Opina respecto a los asuntos a tratarse en el Comité de Transparencia.</p> <p>14. Recaba las votaciones.</p> <p>15. Emite y registra los seguimientos a los acuerdos del Comité de Transparencia.</p> <p>16. Certifica los Acuerdos adoptados por el Comité de Transparencia y los hace llegar al o a las Unidades Administrativas.</p>	<p>Oficio de Solicitud de Sesión</p> <p>Revisión de Versiones Públicas</p> <p>Solicitud de Clasificación de la Información</p> <p>Convocatoria del Comité de Transparencia</p> <p>Seguimiento de Acuerdos</p> <p>Acuerdos Certificados</p>
Integrantes del Comité de Transparencia	<p>17. Analizan y opinan respecto de los asuntos que se sometan a consideración del Comité de Transparencia.</p> <p>18. Emite su voto confirmando, modificando o revocando la clasificación información hecha por las Unidades Administrativas.</p>	<p>Revisión de versiones públicas</p>
Unidades Administrativas competentes	<p>19. Envía a la UTAC la Información / Solicitud de Datos Personales con la respuesta a la Solicitud de Acceso, una vez recibida la certificación de acuerdos.</p>	<p>Oficio de Respuesta</p>
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<p>20. Notifica al solicitante la respuesta de acceso a la información solicitud de datos personales a través de la PNT.</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	<p>Respuesta a la Solicitud de Acceso a la Información / Solicitud de Datos Personales</p>

**f) Diagrama de Flujo**





 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

## 2. Atención a Recursos de Revisión

### a) Objetivo

Atender los Recursos de Revisión promovidos por la persona ciudadana a través de la PNT.

### b) Políticas de Operación

1. La UTAC solicitará a las Unidades Administrativas que emitió o emitieron la respuesta a la solicitud, las manifestaciones respecto a los puntos petitorios realizados por la persona ciudadana en un término no mayor a tres días hábiles, con la finalidad de que la UTAC pueda elaborar los alegatos correspondientes.
2. En caso de que las Unidades Administrativas se negaran a colaborar con la UTAC, ésta dará aviso al superior jerárquico para que le instruya a realizar sin demora las acciones conducentes. Cuando persista la negativa de colaboración, la UTAC lo hará del conocimiento de la autoridad competente para que ésta inicie, en su caso, el procedimiento de responsabilidad respectivo.
3. Si el INAI, en su resolución, modifica o revoca la respuesta emitida por el Instituto FONACOT, la UTAC, solicitará a las Unidades Administrativas proporcionen de nueva cuenta la respuesta que se le dio en la Solicitud de Acceso a la Información / Solicitud de Datos Personales.
4. Las Unidades Administrativas que no envíen la información para que la UTAC pueda elaborar los alegatos, podrán incurrir en responsabilidad administrativa en los términos establecidos en la ley de la materia.
5. Las Unidades Administrativas deberán agotar todos los procedimientos disponibles y autorizados para dar atención al RRA, es decir, modificar la respuesta de tal manera que el RRA quede sin materia.

### c) Usuarios Internos

- Todas las Unidades Administrativas.

### d) Usuarios Externos

- Persona física o moral que ingresa el RRA.
- INAI.

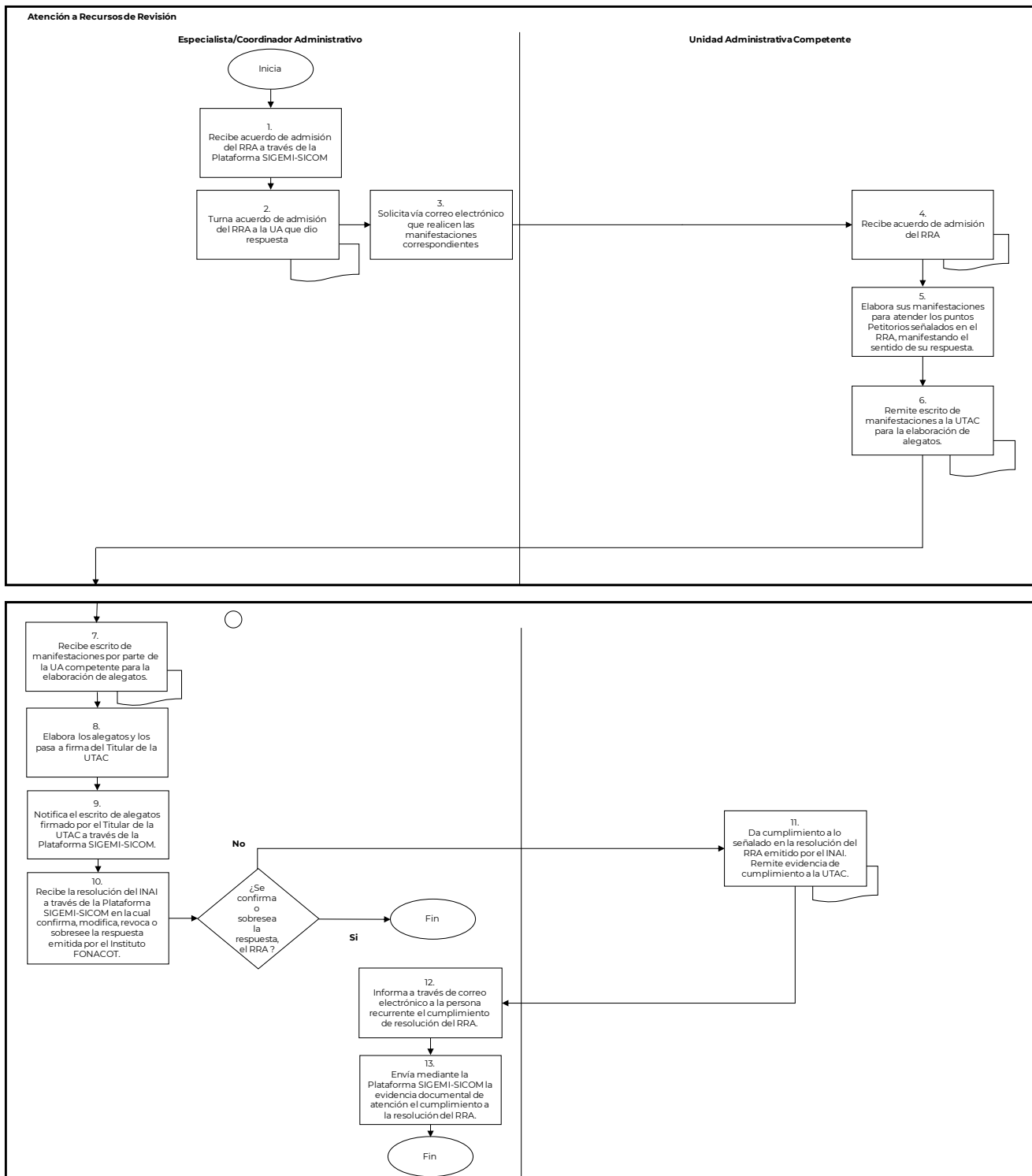
**e) Descripción Narrativa**



<b>Entrada:</b>	Acuerdo de admisión del Recurso de Revisión.	
<b>Salida:</b>	Alegatos o cumplimiento.	
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A RECURSOS DE REVISIÓN.</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS</b>
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>	
	1. Recibe acuerdo de admisión del RRA a través de la Plataforma SIGEMI-SICOM.	Acuerdo de admisión del RRA
	2. Turna el Acuerdo de admisión del RRA a las Unidades Administrativas que dieron respuesta a la Solicitud de Acceso a la Información o a la Solicitud de Datos Personales.	
3. Solicita vía correo electrónico que realicen las manifestaciones correspondientes, en un periodo no mayor a tres días hábiles con la finalidad de que la UTAC pueda elaborar los alegatos correspondientes.		
Unidades Administrativas Competentes	4. Recibe el acuerdo de admisión del RRA.	Escrito de alegatos  Envío de alegatos en la plataforma HCOM
	5. Elabora sus manifestaciones para atender los puntos Petitorios señalados en el RRA, manifestando el sentido de su respuesta.	
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	6. Remite escrito de manifestaciones a la UTAC para la elaboración de alegatos.	Escrito de alegatos
	7. Recibe escrito de manifestaciones por parte de la Unidades Administrativas competentes para la elaboración de alegatos.	
Titular de la UTAC y Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	8. Elabora los alegatos y los pasa a firma del Titular de la UTAC.	Escrito de alegatos
	9. Notifica el escrito de alegatos firmado por el Titular de la UTAC a través de la Plataforma SIGEMI-SICOM.	

Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	10. Recibe la resolución del INAI a través de la Plataforma SIGEMI-SICOM en la cual confirma, modifica, revoca o sobresee la respuesta emitida por el Instituto FONACOT.  En caso de que el sentido de la resolución confirme o sobresee la respuesta, el RRA se tendrá como concluido.  En caso de que la resolución del RRA modifique o revoque la respuesta proporcionada, la UTAC notificará de nueva cuenta al área o a las áreas competentes para que un término no mayor a tres días hábiles, de cumplimiento a lo señalado en la resolución en mención.	Resolución
Unidades Administrativas Competentes	11. Da cumplimiento a lo señalado en la resolución del RRA emitido por el INAI.  Remite evidencia de cumplimiento a la UTAC.	Escrito de cumplimiento
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	12. Informa a través de correo electrónico a la persona recurrente el cumplimiento de resolución del RRA.  13. Envía mediante la Plataforma SIGEMI-SICOM la evidencia documental de atención el cumplimiento a la resolución del RRA.  <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Correo electrónico  Cumplimiento de resolución del RRA



**f) Diagrama de Flujo**



 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

### 3. Atención a Denuncias por Incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia

#### a) Objetivo

Atender las denuncias presentadas por la persona solicitante en relación al Incumplimiento de Obligaciones de Transparencia notificadas a través de la HCOM.

#### b) Políticas de Operación



1. La UTAC solicitará a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) que atienda(n) la denuncia por incumplimiento de la carga y actualización de información a las obligaciones de transparencia establecidas en la LGTAIP y LFTAIP y que de acuerdo a la tabla de aplicabilidad le corresponda, para que envíen la información a la UTAC para la elaboración del informe justificado conforme a derecho en un plazo no mayor a dos días hábiles.
2. En caso de que la(s) Unidad(es) Administrativa(s) se negara(n) a colaborar con la UTAC, ésta dará aviso al superior jerárquico para que le instruya a realizar sin demora las acciones conducentes. Cuando persista la negativa de colaboración, la UTAC lo hará del conocimiento de la autoridad competente para que ésta inicie, en su caso, el procedimiento de responsabilidad respectivo.
3. Si el INAI, en su resolución, declara fundada la denuncia por incumplimiento a las obligaciones de transparencia, la UTAC, solicitará a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) cargará de nueva cuenta en el SIPOT la fracción denunciada por la persona solicitante.
4. La(s) Unidad(es) Administrativa(s) que no envíe(n) la información para que la UTAC pueda elaborar el informe justificado, podrán incurrir en responsabilidad administrativa en los términos establecidos en la ley de la materia.
5. La(s) Unidad(es) Administrativa(s) deberán agotar todos los procedimientos disponibles y autorizados para dar atención a la denuncia.

#### c) Usuarios Internos

- Todas las Unidades Administrativas.

#### d) Usuarios Externos

- Persona solicitante que ingresa la Denuncia ante el INAI.
- INAI.

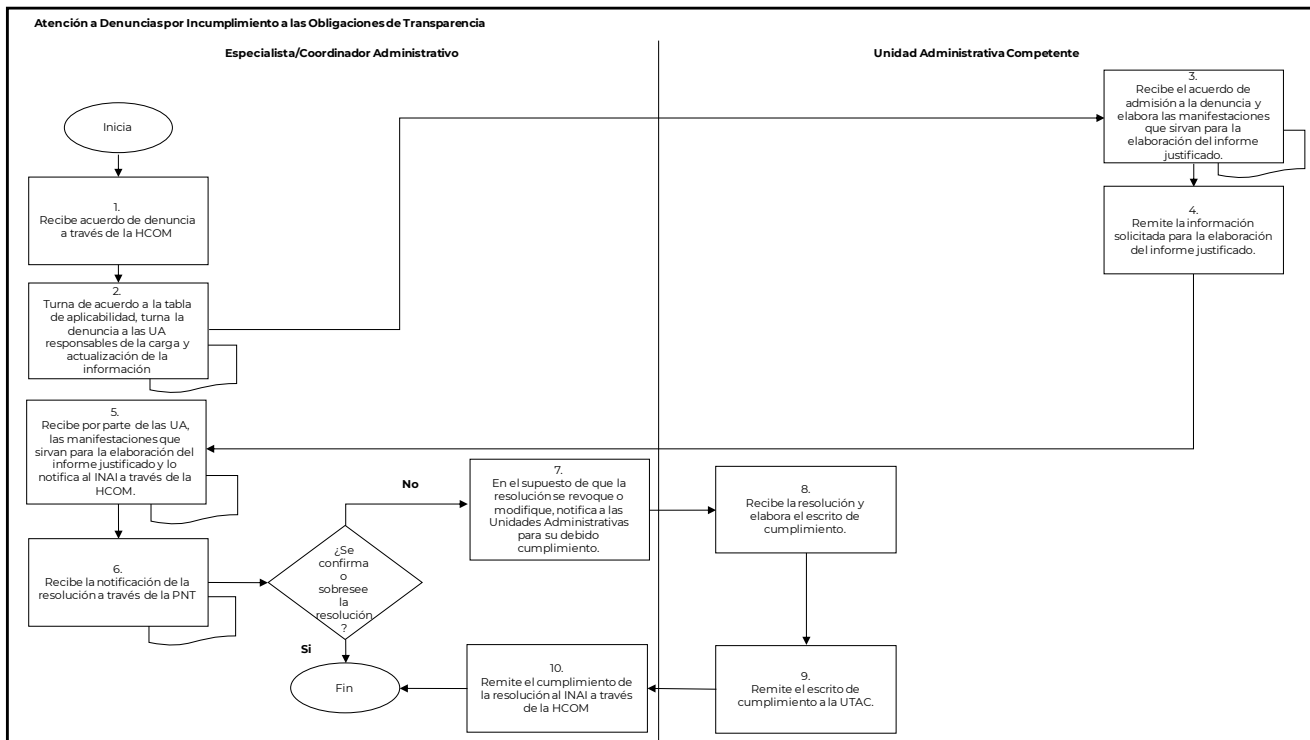
	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	



**e) Descripción Narrativa**

<b>Entrada:</b>	Acuerdo de admisión de la denuncia por incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia.	
<b>Salida:</b>	Informe justificado.	
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A DENUNCIAS POR INCUMPLIMIENTO A LAS OBLIGACIONES DE TRANSPARENCIA.</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS</b>
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>	
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe el acuerdo de denuncia a través de la HCOM.</li> <li>Turna de acuerdo a la tabla de aplicabilidad, turna la denuncia a las Unidades Administrativas responsables de la carga y actualización de la información, para que un plazo no mayor a dos días hábiles rinda el informe justificado.</li> </ol>	Denuncia de incumplimiento
Unidades Administrativas Competentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe el acuerdo de admisión a la denuncia y elabora las manifestaciones que sirvan para la elaboración del informe justificado.</li> <li>Remite la información solicitada para la elaboración del informe justificado.</li> </ol>	Informe justificado
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe por parte de las Unidades Administrativas, las manifestaciones que sirvan para la elaboración del informe justificado y lo notifica al INAI a través de la HCOM.</li> <li>Recibe la notificación de la resolución que en su caso proceda a través de la PNT.  <i>¿Se confirma o sobresee la resolución?</i> <b>Sí, TERMINA PROCEDIMIENTO.</b> <b>No, continúa a la actividad No. 7</b></li> <li>En el supuesto de que la resolución se revoque o modifique, notifica a las Unidades Administrativas para su debido cumplimiento.</li> </ol>	Resolución
Unidades Administrativas Competentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la resolución y elabora el escrito de cumplimiento.</li> <li>Remite el escrito de cumplimiento a la UTAC.</li> </ol>	Escrito de Cumplimiento
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Remite el cumplimiento de la resolución al INAI a través de la HCOM.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Escrito de Cumplimiento



**f) Diagrama de Flujo**



 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

#### 4. Impugnaciones presentadas a través de Buró de Crédito

##### a) Objetivo

Con motivos de las impugnaciones que ingresa la persona solicitante por los datos incorrectos como el domicilio particular, fecha de nacimiento, RFC, créditos, nombre o saldo no reconocido, así como la modificación en el estatus en la plataforma del Buró de Crédito para que sean atendidas por las Direcciones de Cobranza y Crédito del Instituto FONACOT.

##### b) Políticas de Operación

1. La UTAC enviará a la Dirección de Cobranza y a la Dirección de Crédito las impugnaciones presentadas en el Buró de Crédito por la persona solicitante.
2. Las impugnaciones deberán ser atendidas en un plazo no mayor a 15 días naturales.
3. La Dirección de Crédito y/o a la Dirección de Cobranza, realizarán las modificaciones correspondientes de los datos incorrectos en la plataforma del Buró de Crédito.
4. La UTAC revisará la plataforma en el Buró de Crédito en un plazo no mayor a 12 días naturales para corroborar que las Direcciones competentes atendieron las modificaciones en relación a los datos incorrectos y al estatus.
5. En caso de que las impugnaciones no hayan sido atendidas por la Dirección de Crédito y/o a la Dirección de Cobranza en el plazo establecido, la UTAC enviará por correo electrónico un recordatorio para la atención de las mismas.
6. La(s) Unidad(es) Administrativa(s) que no actualice(n) la información, podrán incurrir en responsabilidad administrativa en los términos establecidos en la ley de la materia.

##### c) Usuarios Internos

- Dirección de Crédito.
- Dirección de Cobranza.

##### d) Usuarios Externos

- Persona solicitante que cuenten con créditos del Instituto FONACOT.

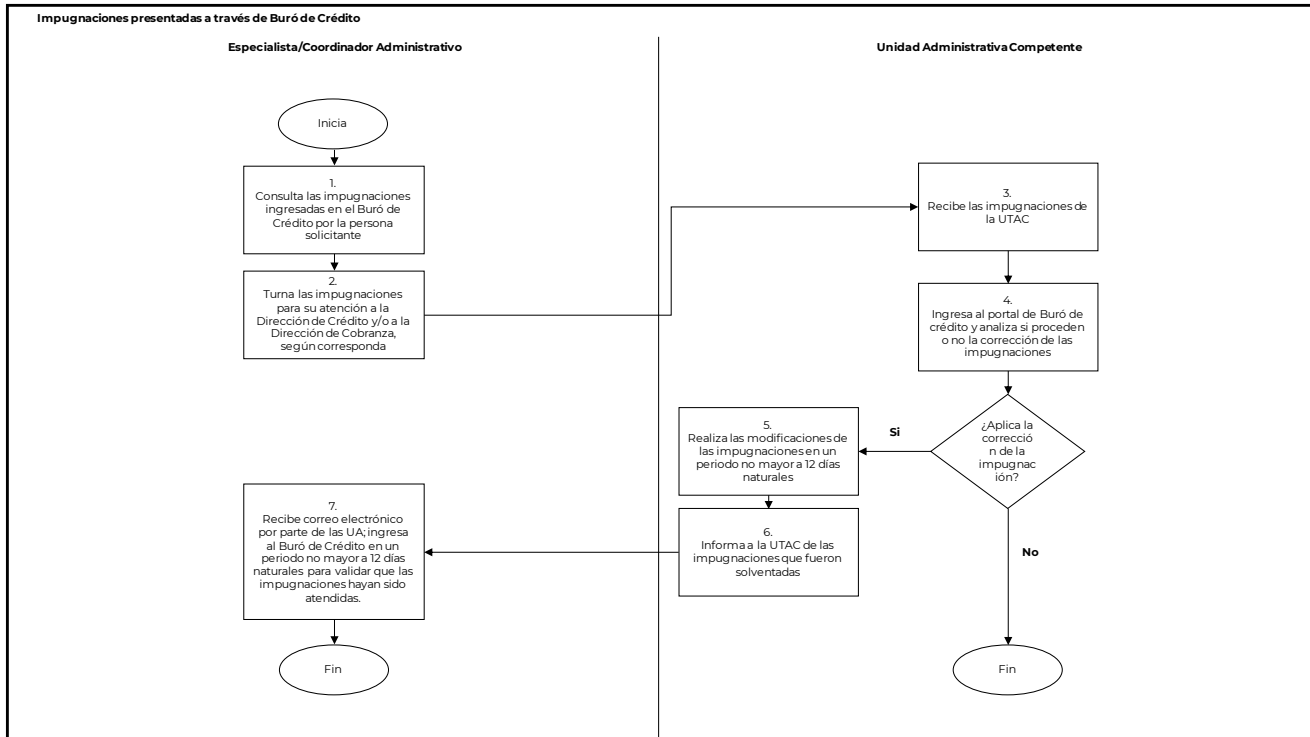




**e) Descripción Narrativa**

<b>Entrada:</b>	Turno de Impugnación.	
<b>Salida:</b>	Atención de Impugnación por parte de la Autoridad Administrativa.	
<b>PROCEDIMIENTO: IMPUGNACIONES PRESENTADAS A TRAVÉS DEL BURÓ DE CRÉDITO.</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS</b>
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<p style="text-align: center;"><b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consulta las impugnaciones ingresadas en el Buró de Crédito por la persona solicitante.</li> <li>2. Turna las impugnaciones para su atención a la Dirección de Crédito y/o a la Dirección de Cobranza, según correspondan.</li> </ol>	Impugnación
	Unidades Administrativas Competentes (Dirección de Crédito y/o Dirección de Cobranza)	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Recibe las impugnaciones de la UTAC.</li> <li>4. Ingresa al portal de Buró de Crédito y analiza si procede o no la corrección de las impugnaciones.   <i>¿Aplica la corrección de la impugnación?  <b>NO</b>, se declina y da por cerrada la impugnación.</i> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p> <p><b>SI</b>, continúa en la actividad No 5.</p> <p><i>Nota: El Ciudadano consulta la respuesta de su impugnación a través de la plataforma del Buró de Crédito.</i></p>
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de UTAC		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Realiza las modificaciones de las impugnaciones en un periodo no mayor a 12 días naturales.</li> <li>6. Informa a la UTAC de las impugnaciones que fueron solventadas.</li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Recibe correo electrónico por parte de las Unidades Administrativas; ingresa al Buró de Crédito en un periodo no mayor a 12 días naturales para validar que las impugnaciones hayan sido atendidas.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Correo Electrónico



**f) Diagrama de Flujo**



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

## 5. Atención a Consultas y Reclamaciones

### a) Objetivo

Dar atención a consultas y reclamaciones que ingresan la persona trabajadora o la persona física a través del buzón FONACOT, buzón de la STPS, Presidencia de la República o por correo electrónico institucional.

### b) Políticas de Operación

1. La UTAC revisa y analiza las consultas y reclamaciones ingresadas en los diferentes medios de captación.
2. En el supuesto que la persona trabajadora o persona física, no proporcione datos de identificación, se le enviará un correo electrónico informando que la consulta o reclamación, puede consultarlo a través de los siguientes medios:
  - Servicios en línea;
  - DEPyR; y
  - WhatsApp.
3. En caso de que la persona trabajadora proporcione datos de identificación, la UTAC ingresa a la plataforma CREDERE para saber a qué DEPyR le corresponde atender la consulta o reclamación ingresada por la persona trabajadora o por una persona física.
4. La(s) Unidad(es) Administrativa(s) enviarán la respuesta a la consulta o reclamación a la persona trabajadora o a la persona física, marcando copia a la UTAC, dentro de un plazo no mayor a siete días hábiles.
5. La(s) Unidad(es) Administrativa(s) deberán agotar todos los procedimientos disponibles y autorizados para dar atención a la consulta o reclamación.
6. La UTAC semestralmente analiza las reclamaciones que se identifiquen como repetitivas.
7. La UTAC envía a las Unidades Administrativas el reporte de las reclamaciones que se identifican más recurrentes para su revisión y atención.
8. La(s) Unidad(es) Administrativa(s) determinan la causa de las reclamaciones que se identifiquen como repetitivas e informan a la UTAC las acciones para su resolución.
9. La UTAC da seguimiento a la causa de las reclamaciones que se identifiquen como repetitivas.

### c) Usuarios Internos



- Todas las Unidades Administrativas.

### d) Usuarios Externos

- Personas físicas que cuenten con créditos del Instituto FONACOT.
- Personas físicas y morales que se encuentren afiliadas al Instituto FONACOT como Centro de Trabajo.

**e) Descripción Narrativa**

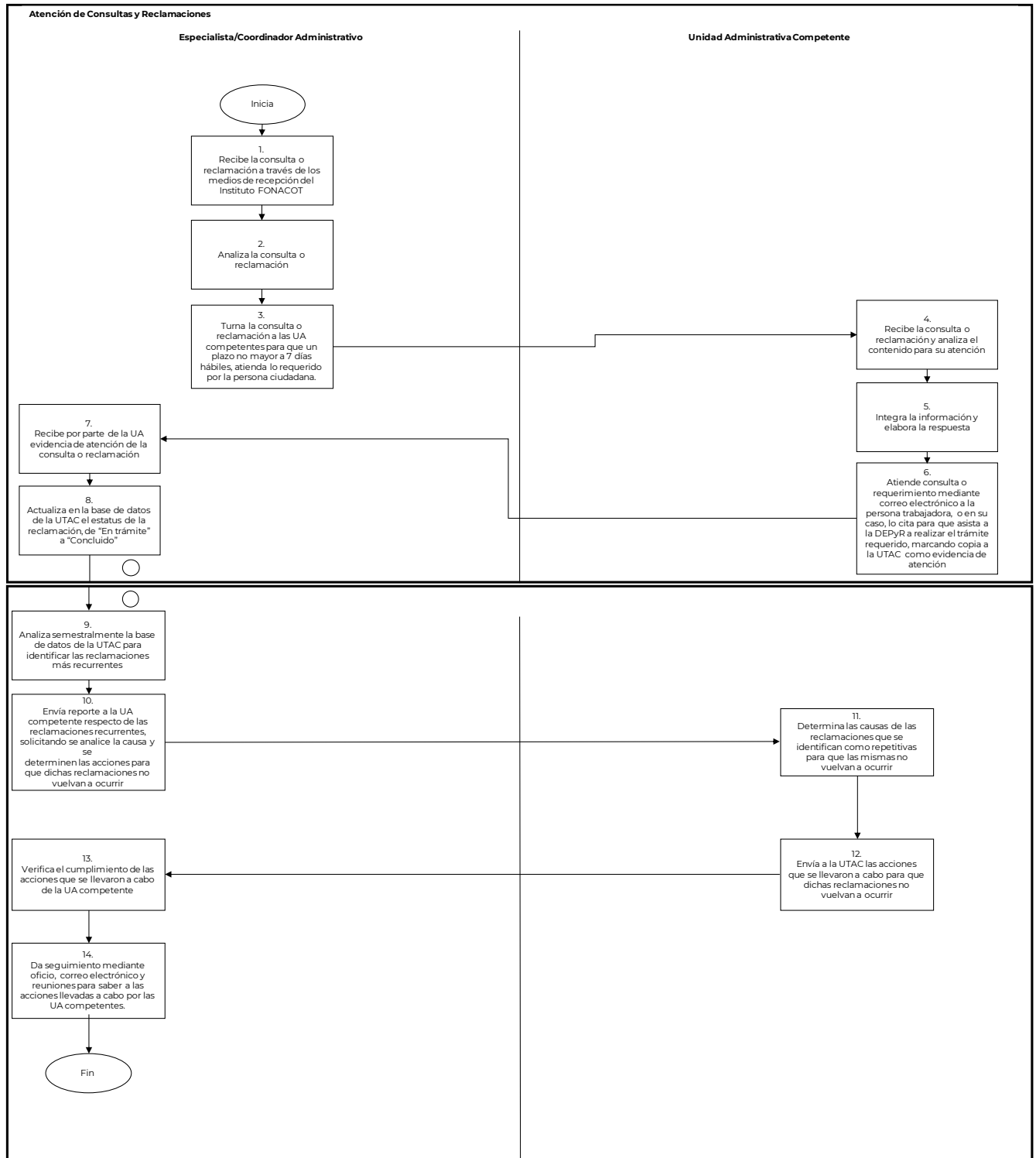
<b>Entrada:</b>	Ingreso de reclamación o consulta.		
<b>Salida:</b>	Atención de reclamación o consulta por parte de la Unidad Administrativa.		
<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN A CONSULTAS Y RECLAMACIONES.</b>			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS</b>	
	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO.</b>		
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la consulta o reclamación a través de los medios de captación del Instituto FONACOT.</li> <li>Analiza la consulta o reclamación y turna a las Unidades Administrativas competentes.</li> </ol> <p>En el supuesto que la persona trabajadora o persona física, no proporcione datos de identificación, se le enviará un correo electrónico informando que lo requerido o el trámite que desea, puede consultarlo a través de los siguientes medios.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Turna la consulta o reclamación a las Unidades Administrativas competentes para que un plazo no mayor a 7 días hábiles, atienda lo requerido por la persona ciudadana.</li> </ol>	<p>Consulta o Reclamación</p> <p>Correo Electrónico</p>	
	Unidades Administrativas Competentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la consulta o reclamación y analiza el contenido para su atención.</li> <li>Integra la información y elabora la respuesta.</li> <li>Atiende consulta o requerimiento mediante correo electrónico a la persona trabajadora, o en su caso, lo cita para que asista a la DEPyR a realizar el trámite requerido, marcando copia a la UTAC como evidencia de atención.</li> </ol>	<p>Consulta o Reclamación</p> <p>Evidencia</p>
	Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe por parte de la Unidad Administrativa la evidencia de la atención de la consulta o reclamación.</li> <li>Actualiza en la base de datos de la UTAC el estatus de la reclamación, de "En trámite" a "Concluido".</li> <li>Analiza semestralmente la base de datos de la UTAC para identificar las reclamaciones más recurrentes.</li> <li>Envía reporte a las Unidades Administrativas competentes respecto de las reclamaciones recurrentes, solicitando se analice la causa y se</li> </ol>	<p>Evidencia</p> <p>Correo Electrónico</p>

 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

	determinen las acciones para que dichas reclamaciones no vuelvan a ocurrir.	
Unidades Administrativas Competentes	11. Determina las causas de las reclamaciones que se identifican como repetitivas para que las mismas no vuelvan a ocurrir.  12. Envía a la UTAC las acciones que se llevaron a cabo para que dichas reclamaciones no vuelvan a ocurrir.	Correo Electrónico
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	13. Verifica el cumplimiento de las acciones que se llevaron a cabo de las Unidades Administrativas competentes.  <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Oficio/ Correo electrónico/Reuniones



**f) Diagrama de Flujo**



	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

## 6. Peticiones Ciudadanas Ingresadas a través de Diversas Autoridades

### a) Objetivo

Dar atención a las peticiones ciudadanas que se reciben mediante Volante o por correo electrónico, a fin de que las áreas proporcionen a la UTAC la información necesaria para otorgar una respuesta a través del correo electrónico de la persona solicitante, dentro del tiempo establecido por la normatividad.

### b) Políticas de Operación

1. La UTAC recibe las peticiones ciudadanas mediante volante emitido por la Dirección General del Instituto FONACOT, mediante la plataforma de la STPS y la turna a las Unidades Administrativas competentes.
2. Las Unidades Administrativas competentes, deben atender la petición ciudadana realizada por la persona trabajadora o persona física, en un periodo no mayor a siete días hábiles.
3. Las Unidades Administrativas competentes, enviarán mediante correo electrónico la respuesta a la UTAC.
4. Si la petición ciudadana ingresó por la plataforma de la STPS, la UTAC dará respuesta con la información proporcionada por las Unidades Administrativas competentes mediante dicha plataforma; si la petición ingresó por volante, se dará atención mediante correo electrónico proporcionado por la persona solicitante.
5. La UTAC, mediante oficio, notificará a Dirección General, la respuesta a la petición ciudadana.

### c) Usuarios Internos

- Todas las Unidades Administrativas.

### d) Usuarios Externos

- Presidencia de la República;
- STPS;
- Personas físicas que cuenten con créditos del Instituto FONACOT;
- Personas físicas o morales que se encuentren afiliadas al Instituto FONACOT como Centros de Trabajo;
- Cualquier dependencia del Gobierno Federal y Organismos Autónomos.

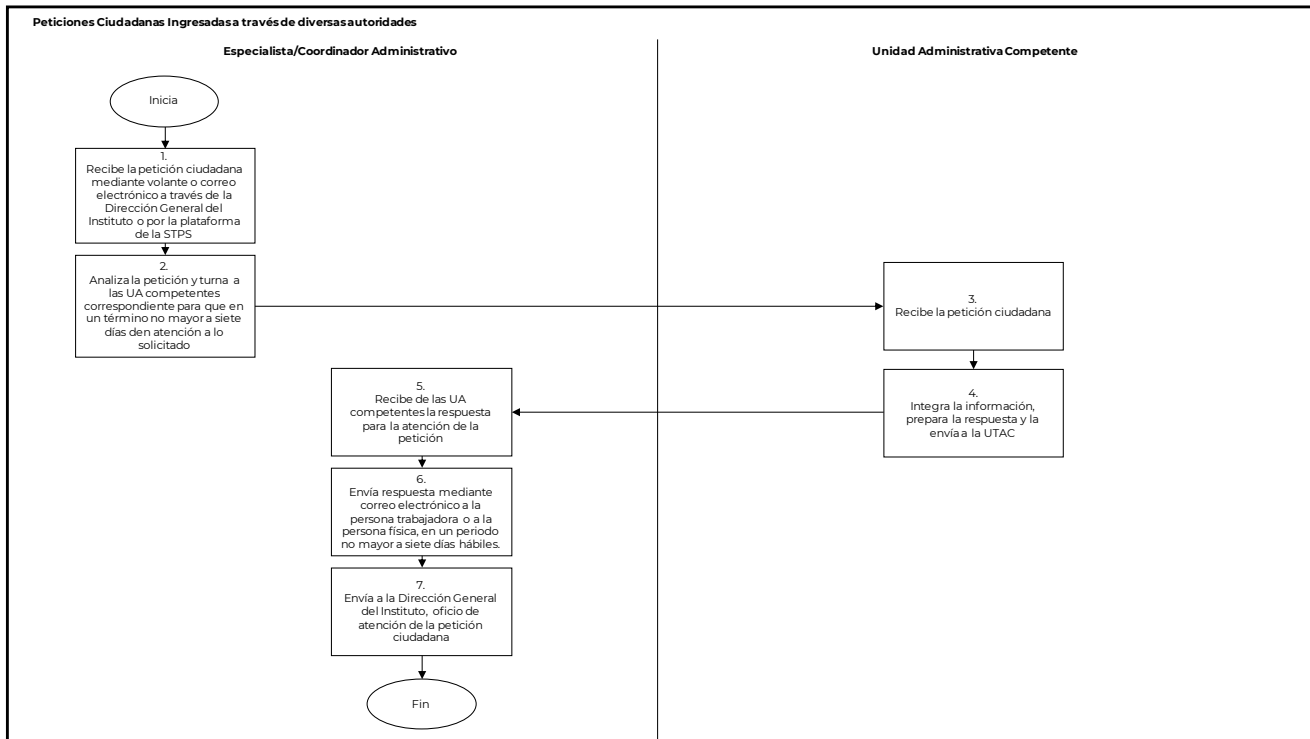
**e) Descripción Narrativa**

<b>Entrada:</b>	Ingreso de petición ciudadana.	
<b>Salida:</b>	Atención de petición ciudadana.	
<b>PROCEDIMIENTO: PETICIONES CIUDADANAS INGRESADAS A TRAVÉS DE DIVERSAS AUTORIDADES.</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	<b>DOCUMENTOS Y/O PRODUCTOS INVOLUCRADOS</b>
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>	Volante o Correo Electrónico
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe la petición ciudadana mediante volante o correo electrónico a través de la Dirección General del Instituto FONACOT o por la plataforma de la STPS.</li> <li>2. Analiza la petición y turna a la(s) Unidad(es) Administrativa(s) competente(s) correspondiente para que en un término no mayor a siete días den atención a lo solicitado.</li> </ol>	
Unidades Administrativas Competentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Recibe la petición ciudadana.</li> <li>4. Integra la información, prepara la respuesta y la envía a la UTAC.</li> </ol>	Informe de Acciones Realizadas
Coordinador/a y/o Analista y/o Especialista de la UTAC	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Recibe de la(s) Unidad(es) Administrativa(s) competente(s) la respuesta para la atención de la petición.</li> </ol>	Respuesta
	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Envía respuesta mediante correo electrónico a la persona trabajadora o a la persona física, en un periodo no mayor a siete días hábiles.</li> </ol>	Correo Electrónico
	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Envía a la Dirección General del Instituto FONACOT, oficio de atención de la petición ciudadana.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b></p>	Oficio





**f) Diagrama de Flujo**





## VI. Glosario de Términos

### a. Definiciones

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

<b>Acceso a la información:</b>	Derecho Humano el cual comprende solicitar, investigar, difundir, buscar y recibir información, en posesión del sujeto obligado.
<b>Aclaración:</b>	En singular o plural, a la solicitud de justificación que presentan los Usuarios, de conformidad con la normativa aplicable, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas.
<b>Centro de Trabajo:</b>	Las Personas Físicas y Morales que estén afiliadas ante el Instituto FONACOT, y que tengan a su servicio trabajadores, con el propósito de que éstos puedan ser sujetos del crédito que concede el Instituto FONACOT.
<b>Cliente:</b>	En singular o plural, persona física con actividad empresarial o persona moral, cuya relación con el Instituto FONACOT deriva de la contratación de crédito.
<b>CREDERE:</b>	Sistema informático para la originación y administración del crédito FONACOT.
<b>Comité de Transparencia:</b>	Órgano colegiado encargado de deliberar los asuntos en materia de Transparencia y Acceso a la Información, así como la protección de datos personales.
<b>Consulta:</b>	En singular o plural, a la orientación o asistencia que solicitan los Usuarios ante la existencia de dudas relacionadas con los productos o servicios financieros ofertados o contratados, así como con las operaciones celebradas.
<b>Datos personales:</b>	Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad puede determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.
<b>Datos personales sensibles:</b>	Aquellos que se refieran a la esfera más íntima de su titular, cuya utilización indebida pueda dar origen a una discriminación o conlleve un riesgo grave para este. De manera enunciativa mas no limitativas se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual.
<b>Derechos Arco:</b>	<p>Son los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición son los que otorga la ley para permitir al dueño de los datos (el titular) decidir sobre el uso de los mismos. Los derechos ARCO son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acceso:</b> te ayuda a conocer los datos personales que el Instituto FONACOT tiene registrados y asociados.</li> <li>• <b>Rectificación:</b> es para actualizar los datos personales que el Instituto FONACOT tiene registrados.</li> <li>• <b>Cancelación:</b> elimina los datos personales que el Instituto FONACOT tiene registrados.</li> <li>• <b>Oposición:</b> evita el uso de los datos personales para fines distintos a la operación de los productos o servicios.</li> </ul>

 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	



<b>Dependencias:</b>	Corresponde a las Secretarías de Estado, Consejería Jurídica y Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética el ejercicio de sus atribuciones y para el despacho de los negocios de orden administrativos encomendados al Poder Ejecutivo de la Unión.
<b>Diario Oficial de la Federación:</b>	Periódico oficial del gobierno mexicano. Su función es la publicación de leyes, reglamentos, acuerdos, circulares, órdenes y demás actos expedidos por los poderes de la Federación, a fin de que éstos sean observados y aplicados debidamente en sus respectivos ámbitos de competencia.
<b>Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones:</b>	Las oficinas de atención al público en general del Instituto FONACOT.
<b>Enlace:</b>	La persona servidora pública responsable designada por cada Unidad Administrativa del Instituto FONACOT, encargada de atender las Solicitudes de la UTAC conforme a sus funciones establecidas en la normatividad y Manuales de Organización Específicos, así como de informar su seguimiento.
<b>Entidad (es):</b>	Los organismos públicos descentralizados; las empresas de participación estatal mayoritaria, incluidas las instituciones nacionales de crédito, organizaciones auxiliares nacionales de crédito e instituciones nacionales de seguros y fianzas, y los fideicomisos públicos que en términos de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal y de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales sean considerados entidades de la Administración Pública Federal Paraestatal.
<b>Estatuto Orgánico:</b>	Instrumento jurídico que tiene como objeto regular las disposiciones legales que confieren facultades, funciones, atribuciones y obligaciones que corresponden a las distintas áreas que integran la estructura orgánica y órgano de gobierno del Instituto FONACOT.
<b>Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores:</b>	Organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la STPS.
<b>Impugnación:</b>	Se origina cuando los clientes detectan inconsistencias en su Reporte de Crédito Especial de la Sociedad de Información Crediticia Buró de Crédito.
<b>Persona Solicitante:</b>	A la persona física o moral que tiene créditos con el Instituto FONACOT.
<b>Reclamación:</b>	En singular o plural, a la oposición o desacuerdo que presentan los Usuarios a las Instituciones Financieras, respecto de los productos o servicios ofertados o contratados, así como de las operaciones celebradas.
<b>Respuesta Institucional:</b>	Documento que emitan las UA que integran el Instituto FONACOT o la UTAC, mediante el cual le informan al peticionario de la atención que ha recaído a su petición.
<b>Sistema de Comunicación entre Organismos Garantes y Sujetos Obligados:</b>	Sistemas para mejorar la eficacia y eficiencia en la comunicación, que permiten la interposición de los recursos de revisión por parte de los particulares y la comunicación entre los organismos garantes y los sujetos obligados, a efecto de atender dichos medios de impugnación.

<b>Sistema Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia:</b>	Sistemas para mejorar la eficacia y eficiencia en la comunicación, que permiten la interposición de los recursos de revisión por parte de los particulares y la comunicación entre los organismos garantes y los sujetos obligados, a efecto de atender dichos medios de impugnación.
<b>Solicitud:</b>	Planteamiento concreto formulado por los ciudadanos por cualquier medio de captación, dirigidos al Presidente de la República, a la STPS o a la Dirección General del Instituto FONACOT, que cumple con los requisitos establecidos en el artículo 8o. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<b>Solicitud de Acceso a la Información:</b>	Es el mecanismo a través del cual se ejerce el acceso a la información pública y de datos personales en posesión del Instituto FONACOT.
<b>Unidad Administrativa:</b>	Área que integra la estructura orgánica del Instituto FONACOT señaladas en el Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT (Coordinaciones Generales, Subdirecciones Generales, 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>Unidad de Atención Ciudadana:</b>	Área de la UTAC encargada de atender y gestionar las consultas, reclamaciones, impugnaciones y peticiones ciudadanas.
<b>Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Servicios Financieros:</b>	Área de la UTAC encargada de atender las consultas, reclamaciones e impugnaciones.
<b>Unidad de Transparencia:</b>	Área de la UTAC encargada de recibir y gestionar las acciones necesarias para garantizar el derecho de acceso a la información y protección de datos personales.
<b>Usuario:</b>	En singular o plural, a la persona que contrata, utiliza o por cualquier otra causa tenga algún derecho frente al Instituto FONACOT como resultado de la operación o servicio prestado.

## b. Acrónimos

Para efectos del presente Manual, se entenderá por:

<b>DEPyR:</b>	Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones del Instituto FONACOT.
<b>Derechos ARCO:</b>	Derechos para el Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.
<b>Disposiciones:</b>	Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.
<b>D.O.F.:</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>HCOM:</b>	Herramienta de Comunicaciones.
<b>INAI:</b>	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.
<b>Instituto FONACOT:</b>	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
<b>LFTAIP:</b>	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
<b>LGTAIP:</b>	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

 <b>TRABAJO</b> <small>SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL</small>	MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT	Clave: MPP08.01	
		Vigencia: Agosto, 2024	

<b>LGPDPPO:</b>	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
<b>OICE:</b>	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto FONACOT.
<b>PNT:</b>	Plataforma Nacional de Transparencia.
<b>RFC:</b>	Registro Federal de Contribuyentes.
<b>RRA:</b>	Recurso de Revisión.
<b>SICOM:</b>	Sistema de Comunicación entre Organismos Garantes y Sujetos Obligados.
<b>SIGEMI:</b>	Sistema Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia.
<b>SIPOT:</b>	Sistema del Portal de Obligaciones de Transparencia.
<b>STPS:</b>	Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
<b>UNE:</b>	Unidad Especializada de Atención a Usuarios de Servicios Financieros de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.
<b>UTAC:</b>	Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.

## VII. Directorio

Área	DOMICILIO	TELÉFONO
Abogado(a) General, y Titular de la UT y Atención Ciudadana y Presidente del Comité de Transparencia	Plaza de la República No. 32, Piso 6, Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030 CDMX.	Conmutador 55 5265 7400 Ext: 5601
Coordinación Administrativa de Alta Responsabilidad y Secretaria Técnica del Comité de Transparencia	Plaza de la República No. 32, Piso 6, Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030 CDMX.	Conmutador 55 5265 7400 Ext: 5656
Coordinación Administrativa de Alta Responsabilidad	Plaza de la República No. 32, Piso 6, Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030 CDMX.	Conmutador 55 5265 7400 Ext: 5621
Coordinación Administrativa de Alta Responsabilidad	Plaza de la República No. 32, Piso 6, Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030 CDMX.	Conmutador 55 5265 7400 Ext: 5611
Especialista E	Plaza de la República No. 32, Piso 3, Col. Tabacalera, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06030 CDMX.	Conmutador 55 5265 7400 Ext: 5333

### TRANSITORIOS

**Primero.** - Queda sin efecto el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, versión MPP08.00, con vigencia del 27 de abril de 2018.

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

### TERMINA MANUAL.