



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot

INSTITUTO
fonacot

Ejercicio
2024

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN
INSTITUCIONAL**



INTRODUCCIÓN	6
I. ENTORNO MACROECONÓMICO	8
I.1. Actividad Económica	8
I.2. Empleo	9
I.3. Crédito al Consumo	10
I.3.1. Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito	10
II. PRODUCTOS, COLOCACIÓN Y CARTERA CREDITICIA	12
II.1. Oferta de Productos y Canales de Atención	12
II.1.1. Oferta de Productos	12
II.1.2. Canales de Atención	13
II.1.3. Canales Digitales	13
II.1.4. Centro de Atención Telefónica	14
II.2. Centros de trabajo Afiliados	16
II.2.1. Estudios y Diagnósticos	16
II.3. Originación de Crédito	18
II.3.1. Sistema de Citas	18
II.3.2. Verificación	18
II.3.3. Créditos operados por Mesa de Control	19
II.4. Colocación de Recursos	20
II.4.1. Colocación de Recursos por Dirección Regional	21
II.4.2. Colocación de Recursos por Entidad Federativa	22
II.4.3. Colocación de Recursos a Mujeres	23
II.4.4. Colocación de Recursos por Tipo de Producto	24
II.4.5. Colocación por Plazo	25
II.4.6. Costo Anual Total (CAT) y Tasa Promedio Ponderada Mensual	26
II.5. Cartera de Crédito	27
II.6. Cartera de crédito con riesgo de crédito etapa 3	28
II.7. Recuperación de Cartera	29
II.7.1. Emisión de Cédulas de Notificación a Centros de trabajo	29
II.8. Mecanismos de protección de pagos a los acreditados	30





III. ESTRATEGIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	32
III.1. Estrategia Institucional en Medios de Comunicación	32
III.1.1. Coordinación de Publicaciones y Diseño de Materiales Gráficos	33
III.1.2. Convenios de Difusión	37
III.1.3. Talleres y Eventos	37
III.2. Difusión	39
III.2.1. Presencia en Medios Digitales	39
IV. SITUACIÓN FINANCIERA.....	40
IV.1. Análisis del Estado de Situación Financiera	40
IV.2. Análisis del Estado de Resultados Integral.....	43
IV.3. Indicadores Financieros	45
IV.4. Tesorería.....	47
IV.4.1. Análisis de las Inversiones	47
IV.5. Estrategia de Financiamiento	49
V. CONSEJO DIRECTIVO Y COMITÉS	50
V.1. Consejo Directivo.....	50
V.2. Comités	50
V.2.1. Comités de Apoyo	50
V.2.2. Otros Comités	51
VI. CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS Y LEYES	52
VI.1. Transparencia y Acceso a la Información	52
VI.2. Atención Ciudadana	53
VI.3. Reclamaciones del Portal de Buró de Crédito.....	54
VI.4. Cumplimiento del Programa de Trabajo Institucional.....	54
VI.5. Programa de Trabajo de Control Interno.....	56
VI.6. Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.....	56
VII. ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN	60
VII. 1. Estructura Organizacional.....	60
VII.1.1. Relaciones Laborales.....	60
VII.1.2. Capacitación	60



VII.1.3. Contratación de Servicios Profesionales por Honorarios	61
VII.1.4. Servicio Social	61
VII.1.5. Programa de Becas	62
VII.1.6. Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro	62
VII.1.7. Cultura Organizacional	62
VII.2. Jurídico.....	64
VII.2.1. Jurídico Contencioso	64
VII.2.2. Jurídico Laboral	65
VII.2.3. Consultivo y Normativo.....	68
VII.3. Situación Actual de los Bienes.....	70
VII.3.1. Bienes Muebles.....	70
VII.3.2. Bienes Inmuebles.....	71
VII.4. Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	73
VII.4.1. Contratos Plurianuales.....	73
VII.4.2. Contrataciones Marco.....	74
VII.5. Ejercicio del Presupuesto.....	74
VII.5.1. Presupuesto de Gasto Programable	74
VII.6. Archivo Institucional	78
VII.7. Tecnologías de la Información y Comunicación	79
VII.7.1. Tecnologías de la Información	79
VII.7.2. Infraestructura Tecnológica	79
VII.7.3. Desarrollo de Sistemas	80
VII.8. Seguridad de la Información	80
VIII. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	82
VIII.1. Riesgos Cuantificables	83
VIII.1.1. Riesgos Discrecionales	83
VIII.1.2. Riesgos No discrecionales	86
VIII.2. Riesgos No Cuantificable.....	88
VIII.3. Mapa de Riesgos Institucional.....	89
IX. EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	90
IX.1. Auditoría de Calidad	90



IX.1.2. Auditoría de Calidad Externa	90
IX.2. Auditoría de Control y Vigilancia	91
IX.2.1. Dirección de Auditoría Interna.....	91
IX.2.2. Instancias Fiscalizadoras.....	93
IX.3. Contraloría Interna.....	93
X. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	95
X.1. Evolución del Gasto Programable	95
X.1.1. Gasto Corriente	95
X.1.2 Gasto de Capital	95
X.2. Avance del Gasto Público por Programa Presupuestario.....	96
X.3. Avance del Gasto por Programa Presupuestario y Cumplimiento de Metas de los Indicadores para Resultados (MIR).....	97
XI. CONCLUSIONES	98
XII. ANEXOS	99



INTRODUCCIÓN

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), en seguimiento a lo determinado por los artículos 59, fracciones VIII, X y XI de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y 28, fracción VIII de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, presenta su Informe de Autoevaluación correspondiente al ejercicio 2024.

La función social del Instituto FONACOT consiste en apoyar a elevar el bienestar de las personas trabajadoras y de sus familias, cuyos objetivos primordiales son, promover el ahorro, otorgar financiamiento y garantizar el acceso de las y los trabajadores al crédito. A lo largo de 2024, el Instituto logró avanzar del 5° al 4° lugar entre las instituciones de banca múltiple en el segmento de crédito nómina, consolidándose su presencia en el mercado y fortaleciendo su relación con las personas trabajadoras del país. De esta forma, se reafirma como un referente en el sector financiero, impulsado a otros participantes a mejorar las condiciones de acceso al crédito y favoreciendo así la inclusión de los sectores más desprotegidos.

Para cumplir con estos objetivos, el Instituto realizó diversas acciones a lo largo de 2024, entre las que destacan:

1. **Mejoras en las condiciones de crédito.** Se eliminó la comisión por apertura del producto "Crédito en Efectivo", a partir de marzo de 2024, asegurando que todos los productos ofrecidos por el Instituto estuvieran libres de esta comisión.
2. **Transformación digital.** Con el objetivo de que más personas trabajadoras accedan al crédito FONACOT, se lanzó e implementó una nueva opción a través de la aplicación "App Crédito Fonacot", la cual permite solicitar un crédito sin necesidad de acudir a una sucursal.
3. **Incremento en la base de centros de trabajo afiliados.** Durante el ejercicio 2024 se afiliaron 41,481 centros de trabajo, lo que representa un 186.3% de la meta anual de 22,262. Este crecimiento se sustenta tanto en la reforma de marzo 2024 al artículo 994 de la Ley Federal del Trabajo, relativa a las sanciones por incumplimiento en obligaciones patronales, como en la vinculación de la afiliación al Instituto con el trámite de alta y renovación del Registro de Prestadoras de Servicios Especializados (REPSE).
4. **Fortalecimiento en la gestión financiera.** En 2024 se emitieron Certificados Bursátiles Quirografarios con Clave de Pizarra FNCOT 24 por 5,900.0 millones de pesos (mdp) y FNCOT 24-2 por 3,700.0 mdp, lo que permitió contar con recursos suficientes para cumplir con su objeto social, buscando las mejores condiciones de mercado.
5. **Adopción de nuevos criterios contables.** Se implementaron los nuevos estándares contables bajo la norma financiera IFRS-9, lo que generó ajustes en los procesos de registros contables del Instituto.



6. **Actualización de la normatividad interna.** Como parte del proceso de mejora continua, se actualizaron más del 90% de las normativas internas, en línea con los cambios en la estructura organizacional y la modificación al Estatuto Orgánico del Instituto.

Al cierre del ejercicio 2024, el Instituto logró una colocación total de 53,642.7 mdp, superando en 13.4% la meta modificada de 47,300.0 mdp. En comparación con 2023, la colocación de créditos creció un 24.8% (42,998.7 mdp en diciembre de 2023). Este crecimiento refleja la efectividad de las acciones implementadas para cumplir con los objetivos del Instituto, beneficiando a más de 6.8 millones de personas trabajadoras y sus familias.

Este informe presenta un resumen de las acciones realizadas, las metas alcanzadas y los indicadores clave de desempeño, permitiendo una evaluación completa del impacto y la efectividad del Instituto en su misión de promover el bienestar y la inclusión financiera de las personas trabajadoras del país.



I. ENTORNO MACROECONÓMICO

I.1. Actividad Económica

De acuerdo con los datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la Estimación Oportuna del Producto Interno Bruto (PIB) mostró un crecimiento del 1.6% en términos reales a tasa anual con series desestacionalizadas durante el tercer trimestre de 2024. Asimismo, en los primeros nueve meses de 2024, el PIB registró un incremento del 1.5% en comparación con el mismo periodo de 2023.

Este desempeño positivo de la economía se vio favorecido por diversos factores, entre los que destacan la disminución de conflictos geopolíticos, lo que contribuyó a una mayor estabilidad en los mercados internacionales, así como menores presiones en los precios de alimentos y energéticos. Además, nuevos estímulos implementados en la economía China impulsaron el comercio internacional, beneficiando las exportaciones mexicanas y fortaleciendo las cadenas de suministro en los sectores manufacturero y tecnológico.

En términos sectoriales, al cierre del tercer trimestre de 2024, el crecimiento económico se reflejó en los siguientes avances:

- Las actividades primarias crecieron un 3.7 %.
- Las actividades terciarias registraron un incremento del 2.1 %.
- Las actividades secundarias experimentaron un crecimiento del 0.4 por ciento.

Este panorama evidencia una recuperación de sostenida de la economía, impulsada principalmente por sectores clave que apoyan el dinamismo productivo y fortalecen el desarrollo económico del país.

Producto Interno Bruto por grandes actividades económicas¹

(variación porcentual anual)

Denominación	2023				2024		
	I	II	III	IV	I	II	III ²
Producto interno bruto, a precios de mercado	3.8	3.5	3.5	2.4	1.7	1.2	1.6
Actividades primarias	1.7	0.3	-0.2	-6.1	-4.7	-3.0	3.7
Actividades secundarias	3.0	3.3	3.9	3.3	1.4	0.5	0.4
Actividades terciarias	4.1	3.7	3.4	2.5	2.5	1.9	2.1

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

¹ INEGI. Series desestacionalizadas, por grupo de actividades económicas

² Cifras preliminares al 22 de noviembre de 2024 – INEGI-Próxima actualización el 30 de enero de 2025



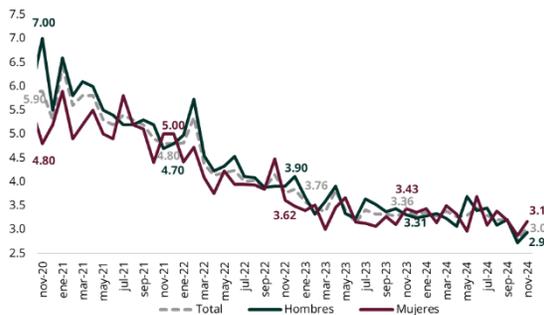
I.2. Empleo

De acuerdo con lo publicado por la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del INEGI, a noviembre de 2024, la población de 15 años y más fue de 102.6 millones de personas, lo que representa un incremento del 4.6% en comparación con el mismo mes del 2023. De este universo, el 60.0% corresponde a la Población Económicamente Activa (PEA), equivalente a 61.6 millones de personas, lo que representó un incremento de 1.8 millones de personas respecto a noviembre de 2023.

La población ocupada fue de 60.0 millones de personas, un crecimiento de 1.8 millones o 3.2% más respecto al mismo periodo del año anterior. Con relación al sector económico en el que labora, 10.5% del total trabajan en el sector primario, 25.0% en el secundario y 63.9% en el terciario o de servicios. El restante 0.6% no especificó su sector de actividad económica.

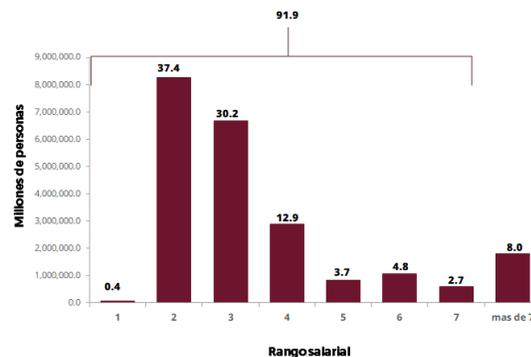
En cuanto a la Tasa de Desocupación Nacional, esta se ubicó en 2.6% respecto a la PEA, equivalente a 1.6 millones de personas, siendo esta cifra menor en 0.3% a la del mismo periodo del año anterior.

**Tasa de Desocupación Total Urbana³
por género
(Porcentaje)**



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

**Puestos de trabajo por rango salarial
registrados en IMSS
(2024)**



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

Por su parte, al 31 de diciembre de 2024, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) registró 22,238,379 puestos de trabajo, de los cuales el 87.0% son permanentes y el 13.0% son eventuales. Adicionalmente, se registraron 1,054,947 patrones ante el IMSS, lo que refleja una

³ Información agregada de 32 ciudades



tasa de variación anual negativa de 1.7%, evidenciado una ligera contracción en el número de empleadores formales.

I.3. Crédito al Consumo

I.3.1. Análisis Comparativo de Oferentes de Crédito

A partir de la información obtenida mediante el Simulador de Crédito Personal y de Nómina que publica la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), se observa que el Crédito Mujer Efectivo tiene la tasa de interés, el Costo Anual Total (CAT) y el pago total más bajos en relación con otras instituciones que ofrecen un crédito de nómina al mismo plazo, seguido del Crédito en Efectivo.

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



Comparativo de tasas de interés
(para un crédito de 28,190 pesos a un plazo de 24 meses⁴)

Institución	Tasa de interés máxima	CAT	Forma de Pago	Seguro del crédito	Comisión por apertura	Antigüedad requerida (meses)	Ingresos mínimos requeridos	Pago Total
Crédito Mujer Efectivo Fonacot	15.8%	26.0%	Descuento vía nómina	Desempleo, vida e invalidez	0%	6 meses	6,223.2	38,081.5
Crédito en Efectivo Fonacot	16.7%	27.2%	Descuento vía nómina	Desempleo, vida e invalidez	0%	6 meses	6,223.2	38,579.0
Inbursa	31.0%	35.8%	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia	Vida y desempleo	NA	12 meses	2,000.0	39,934.8
BBVA	37.5%	47.2%	Efectivo y cuenta	Vida y desempleo	NA	3 meses	2,000.0	43,171.4
HSBC	40.0%	51.1%	Efectivo, cheque y cuenta	Vida e invalidez total y permanente	NA	12 meses	3,000.0	44,084.9
Banorte	45.0%	60.6%	Efectivo y cuenta	Vida y desempleo	350.0	3 meses	2,000.0	46,844.3
Banamex	49.0%	61.6%	Cuenta y transferencia	NA	NA	3 meses	1,800.0	47,402.9
Scotiabank	48.2%	65.2%	Cuenta y transferencia	Vida y desempleo	NA	1 mes	3,000.0	48,386.4
Multiplica México	72.0%	85.5%	No disponible	NA	406.0	12 meses	ND	59,920.8
Más Nómina	60.0%	85.9%	No disponible	NA	3.0%	ND	ND	54,502.9
Inventa Financiera	42.0%	93.3%	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia	Vida y desempleo	845.2	ND	NR	55,963.5
Credenz	45.0%	99.6%	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia	NA	NA	2 meses	3,000.0	57,620.4
Santander	65.0%	150.0%	Efectivo, cheque, cuenta y transferencia	Vida y desempleo	NA	3 meses	3,000.0	62,925.1
KRTC Su Financiera	92.0%	151.4%	No disponible	NA	411.6	ND	ND	69,258.7

Fuente: Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF y páginas de Internet oficiales de las distintas instituciones, datos obtenidos a diciembre de 2024

Nota: NA: No aplica, ND: No disponible, NR: No Requiere

⁴Nota: Elaboración con información sobre créditos de nómina obtenida de la página de internet de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a diciembre 2024. El comparativo se realizó en el Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF, por un monto de 28,190 pesos a un plazo de 24 meses y un ingreso de 10,000 pesos. Únicamente se incluyen instituciones con el plazo consultado. El monto del cálculo se define con base en el ticket promedio de la colocación del Instituto FONACOT acumulado 2024. El comparativo considera la tasa de interés máxima de cada institución.



II. PRODUCTOS, COLOCACIÓN Y CARTERA CREDITICIA

II.1. Oferta de Productos y Canales de Atención

II.1.1. Oferta de Productos

El Instituto FONACOT ofrece a la población trabajadora soluciones de crédito diseñadas para brindar liquidez inmediata, permitiendo potenciar su poder adquisitivo para la compra de bienes de consumo, servicios o afrontar imprevistos. Durante el ejercicio 2024, se pusieron a disposición los siguientes productos:

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

Crédito en Efectivo

Dirigido a las personas trabajadoras formales, este producto cuenta con las siguientes características y beneficios:

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

Crédito Mujer Efectivo

Orientado exclusivamente a las mujeres trabajadoras formales, este crédito busca contribuir al bienestar de ellas y sus familias, con los siguientes beneficios:

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

Crédito a Damnificados

Diseñado para apoyar a las personas trabajadoras en zonas afectadas por declaratorias de emergencia o desastres naturales, este producto facilita el acceso de rápido a crédito para la recuperación del patrimonio, preferentemente bienes de consumo duradero y otros servicios. Sus características principales son:

- Tasas de interés preferenciales en los plazos 12, 18 y 24 meses.



- Sin comisión por apertura.
- Plazo de gracia de 120 días, para el primer descuento.
- Medios de disposición: depósito en cuenta propia del trabajador o trabajadora.
- Pago del crédito vía nómina.
- Seguro de crédito por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente.

Durante el ejercicio 2024, este producto fue activado para los estados de Guerrero, Oaxaca y Veracruz conforme a las declaratorias de emergencia y/o desastres naturales emitidas en el Diario Oficial de la Federación.

II.1.2. Canales de Atención

Al cierre de diciembre de 2024, el Instituto contó con un total de 110 puntos de atención distribuidos estratégicamente en el territorio nacional, organizados de la siguiente manera:

- 25 Direcciones Estatales y de Plaza, distribuidas en las cuatro regiones del país: Norte, Occidente, Centro y Sur.
- 66 Representaciones, a cargo de las Direcciones Estatales.
- 19 Módulos de Atención.

Además de estos puntos de atención fijos, las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones realizaron esfuerzos adicionales para acercar los servicios del Instituto a más personas trabajadoras, instalando:

- 1,347 módulos itinerantes de promoción.
- 2,646 módulos itinerantes de colocación de crédito.

Estos módulos itinerantes fueron desplegados en cámaras empresariales, organismos sindicales, asociaciones y centros de trabajo, con el objeto de difundir los beneficios que el Instituto FONACOT ofrece a las personas trabajadoras formales facilitar el acceso al crédito en zonas donde el Instituto no cuenta con un punto de atención fijo.

II.1.3. Canales Digitales

El Instituto FONACOT pone a disposición del público su página de internet, diseñada para proporcionar información sobre requisitos y documentos necesarios para tramitar créditos, la afiliación de centros de trabajo y los planes de salida. Además, incluye una sección de servicios en línea con funcionalidades específicas para las personas trabajadoras y centros de trabajo.

Servicios en Línea

Para las personas trabajadoras:



- Acceso al sistema de citas para programar una cita trámites como: solicitud de crédito, reembolsos, aclaración del crédito y planes de salida.
- Acceso al Pre-registro de trabajadores.
- Consulta de estado de cuenta.
- Generación de referencias bancarias para el pago del crédito FONACOT.

Para los centros de trabajo:

- Consulta de empresas afiliadas a FONACOT.
- Acceso a pago en línea Multibancos.
- Consulta del estado de cuenta del centro de trabajo o empresa.
- Acceso al Micrositio de afiliación.
- Acceso al sistema de citas para programar, reprogramar o cancelar una cita con: trámites de afiliación y aclaración de pagos de la empresa.

Aplicación Crédito FONACOT

La aplicación móvil de Instituto ofrece funcionalidades diseñadas para facilitar el acceso a los servicios FONACOT desde dispositivos electrónicos. Las principales características incluyen:

- Consulta de movimientos de créditos.
- Consulta estado de cuenta.
- Generación de referencias bancaria para el pago del crédito FONACOT.
- Solicitud y renovación de crédito para clientes FONACOT.
- Acceso al sistema de citas para trámites del crédito, reembolsos, aclaraciones y planes de salida.

La activación de la aplicación “App Crédito Fonacot”, se realiza mediante la firma de un Convenio de Servicios Electrónicos FONACOT (SEF), que garantiza el acceso seguro y personalizado a las funcionalidades disponibles.

II.1.4. Centro de Atención Telefónica

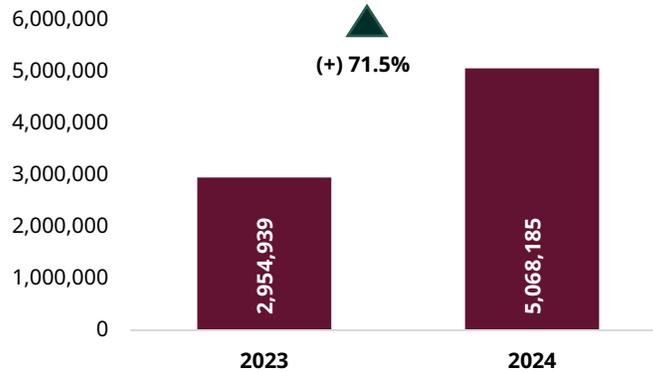
Durante el ejercicio 2024, el Instituto gestionó un total de 5,068,185 atenciones a usuarios a través de su Centro de Atención Telefónica, lo que representa un incremento del 71.5% en comparación con las 2,954,939 interacciones registradas en 2023.

Desglose de atenciones:

- 1,618,543 llamadas de entrada.
- 3,449,642 interacciones en aplicación de mensajería instantánea.
- El aumento significativo en las solicitudes se debe principalmente a la búsqueda de información sobre requisitos y documentos necesarios para tramitar el crédito FONACOT. En particular el canal de mensajería instantánea que creció 89.9% mientras que las llamadas de entrada aumentaron 42.2%, ambos respecto a lo registrado en 2023.



**Servicios de entrada en el Centro de Atención Telefónica
llamadas y aplicación de mensajería instantánea**



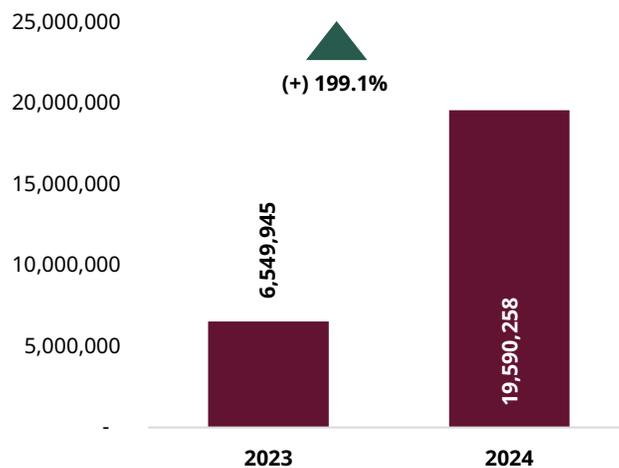
Fuente: Subdirección de Administración de Canales Digitales

En el 2024, el Instituto realizó un total de 19,590,258 interacciones de comunicación de salida, lo que representa un incremento de 199.1% en comparación con las 6,549,945 interacciones del ejercicio 2023.

Este total incluye:

- 1,902,341 llamadas de salida.
- 17,687,917 mensajes de texto enviados a teléfonos celulares.

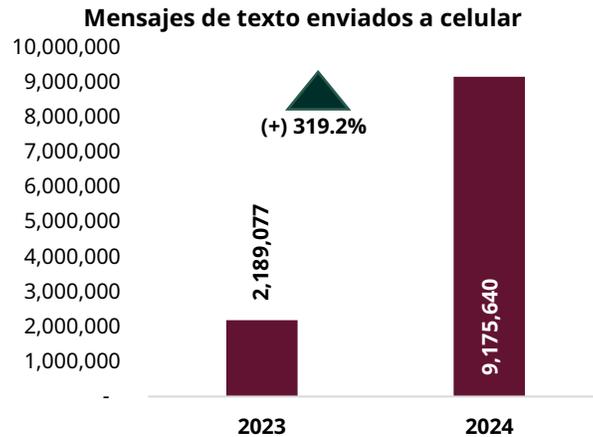
**Servicios de salida en el Centro de Atención Telefónica
llamadas y mensajes de texto a celular**



Fuente: Subdirección de Administración de Canales Digitales

En particular las campañas realizadas mediante el envío de mensajes de texto a teléfonos celulares para incentivar el crédito FONACOT, reflejaron un aumento del 319.2% respecto a los enviados durante el 2023, evidenciando el impacto de las campañas de promoción desarrolladas a nivel nacional.

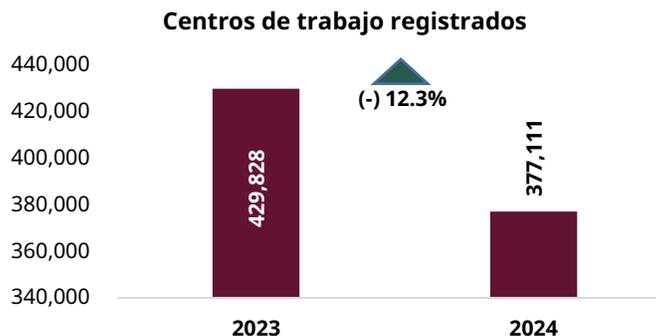




Fuente: Subdirección de Administración de Canales Digitales

II.2. Centros de trabajo Afiliados

Durante el ejercicio 2024, el número de centros de trabajos registrados fue 377,111, lo que refleja una disminución del 12.3% respecto al ejercicio anterior, derivado de mejoras al Portal de Afiliación que consistió en realizar una depuración en las bases de datos sobre aquellos centros de trabajo que se encontraban como pendientes de concluir su trámite, esto con el propósito de considerar solo aquellos que si concluyeron su trámite de afiliación correctamente.



Fuente: Dirección de Planeación y Evaluación.

II.2.1. Estudios y Diagnósticos

Durante el ejercicio 2024, se realizaron reportes mensuales con datos estadísticos de las personas acreditadas en el año, con el objetivo de analizar su perfil sociodemográfico y su relación con los créditos solicitados. Esta información resulta fundamental para identificar las características principales de la población beneficiaria y evaluar la evolución de su perfil en función de los cambios implementados en la estrategia del Instituto. Dichos cambios incluyen modificaciones en los criterios de elegibilidad, el desarrollo de nuevos productos y la implementación de acciones comerciales, como campañas publicitarias.



El análisis consideró variables como: sexo, edad, sueldo, nivel educativo, monto de préstamo, tipo de cliente (nuevo o recurrente), producto, antigüedad en su centro de trabajo, entre otras.

Al cierre de diciembre de 2024, de los resultados obtenidos, se destaca los siguientes:

- **Participación de las mujeres trabajadoras acreditadas:**
Las mujeres representaron el 41.9% de las personas acreditadas, lo que constituye un ligero incremento en comparación con el 41.5% registrado en 2023.
- **Sueldo promedio:**
El sueldo promedio de las personas trabajadoras acreditadas fue de 14,870.3 pesos, siendo mayor para los hombres (16,126.5 pesos) que para las mujeres (13,133.6 pesos) en todos los rangos de edad.
- **Distribución de ingresos:**
El 65.4% de las personas acreditadas perciben entre 1 y 2 salarios mínimos, lo que representa un incremento 6.7 puntos porcentuales respecto a 2023. Entre las mujeres acreditadas, el 74.76% se encuentra en este rango de ingresos, frente a los hombres, cuya proporción es 15.8 puntos porcentuales menor.
- **Estado civil y dependientes económicos:**
Más del 60.0% de las mujeres acreditadas son solteras, mientras que el 43.1% de los hombres lo son.
El 76.9% de las mujeres cuentan con al menos un dependiente económico.
- **Montos de crédito más frecuentes:**
El rango de crédito más común fue el de 15 a 25 mil pesos (24.2%), seguido del rango de 25 a 40 mil pesos (22.7%) y 40 mil pesos (22.4%).
Los rangos en los extremos son los menos frecuentes fueron los menores a 10 mil pesos. Cabe destacar que el rango de 40 mil pesos o más incrementó su participación 4.2 puntos porcentuales, pasando del 18.2% a 22.4% en 2024.
- **Condición laboral:**
En relación con créditos para las personas trabajadoras eventuales, se concentraron en dos sectores: servicios de alojamiento temporal con 5.9% (en contraste con el 1.2% registrado para personas trabajadoras permanentes en el mismo sector), y en servicio de construcción por 3.3% (en comparación con el 1.4% correspondiente a personas trabajadoras permanentes en dicho sector).



II.3. Originación de Crédito

II.3.1. Sistema de Citas

El Instituto FONACOT durante el ejercicio 2024, dispuso de un nuevo portal de citas diseñado para optimizar la administración de las sucursales, asegurando una distribución eficiente de los servicios de acuerdo con la capacidad instalada en cada una. Este sistema es administrado y parametrizado de manera centralizada, permitiendo un control uniforme y eficaz.

A través de este sistema, las personas trabajadoras pueden agendar citas para los siguientes tramites:

- Solicitud de crédito.
- Reembolsos.
- Afiliación o actualización de centros de trabajo.
- Aclaraciones de crédito.
- Reestructuración de adeudo.
- Aclaración de pagos de cédulas.

En 2024, el Instituto FONACOT registró un total de 2,983,284 citas agendadas, lo que representa un incremento del 30.5% en comparación con las 2,285,295 citas registradas en 2023. Este crecimiento evidencia la efectividad del nuevo portal de citas como una herramienta para mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios ofrecidos a las personas trabajadoras y los centros de trabajo.

II.3.2. Verificación

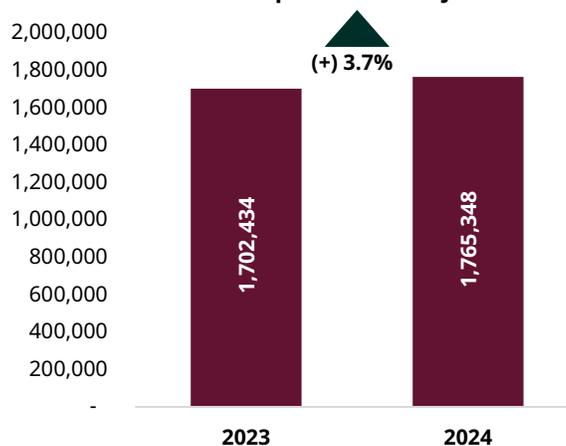
II.3.2.1. Teléfono de la Persona Trabajadora

Como parte del proceso para el otorgamiento del crédito, el Instituto lleva a cabo la validación en tiempo real del número telefónico proporcionado por la persona trabajadora. Durante 2024 se realizaron un total de 1,765,348 llamadas a las personas trabajadoras, lo que representa un incremento del 3.7% respecto a las 1,702,434 llamadas realizadas en 2023.

Este proceso de verificación contribuye a garantizar la autenticidad de los datos proporcionados y asegurar la correcta comunicación con las personas trabajadoras durante el proceso de crédito.



Número de llamadas para confirmar el teléfono de la persona trabajadora



Fuente: Subdirección de Administración de Canales Digitales

II.3.3. Créditos operados por Mesa de Control

Durante el ejercicio 2024, se revisaron 417,878 solicitudes de créditos, por un importe total de 14,102.0 mdp, de las cuales el 88.4% fueron liberadas en una primera instancia. En comparación con 2023, el total de solicitudes revisadas disminuyó en 119,978, lo que representa una reducción del 22.3%. Esta disminución se debe a los cambios normativos implementados en 2023, que ampliaron la revisión obligatoria de todas las solicitudes al incluir a personas trabajadoras eventuales y con antigüedad laboral menor a un año. Para 2024, las mejoras introducidas en el Sistema de Originación optimizaron los procesos, permitiendo reducir la muestra de solicitudes revisadas por la Mesa de Control y contribuyendo a una gestión más eficiente.

De las solicitudes revisadas, 48,483 que inicialmente no fueron liberadas requirieron una revisión adicional. De estas, el 82.6% fueron reprocesadas y aprobadas tras subsanar las observaciones identificadas.

Concepto	2023		2024		Variación	
	Solicitudes (número)	Importe (mdp)	Solicitudes (número)	Importe (mdp)	Solicitudes %	Importe %
Liberadas	476,714	12,601.0	369,395	12,410.9	-22.5%	-1.5%
Rechazadas	61,142	1,693.4	48,483	1,691.1	-20.7%	-0.1%
Recibidas	537,856	14,294.3	417,878	14,102.0	-22.3%	-1.3%

Fuente: Dirección de Análisis y Administración del Crédito

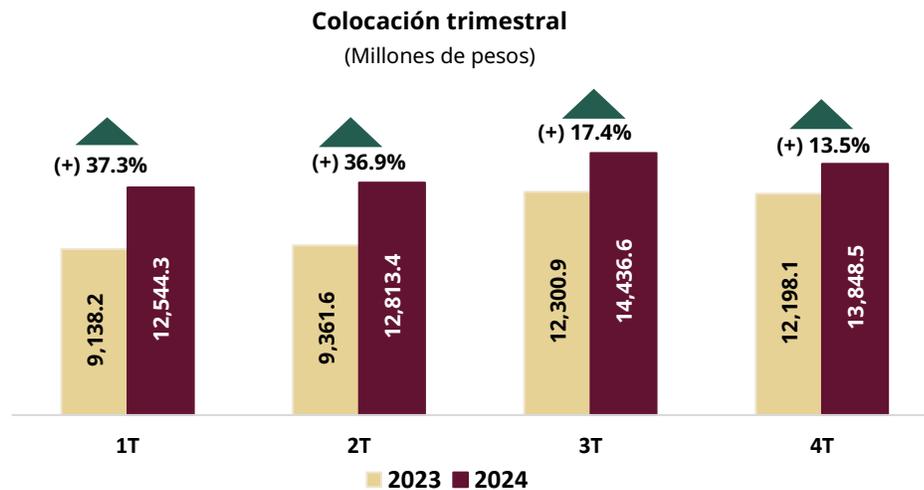


II.4. Colocación de Recursos

Como resultado de las acciones y estrategias implementadas, al cierre del ejercicio 2024 se alcanzó una colocación total de 53,642.7 mdp, lo que permitió lograr los siguientes resultados:

- Incrementar en un 12.9% el número de personas trabajadoras con crédito respecto del año anterior, alcanzando un total 1.9 millones de acreditados.
- Beneficiar a más de 6.8 millones de personas⁵, incluyendo a las personas trabajadoras y sus familias. Lo que representa 800 mil beneficiarios adicionales en comparación con 2023.
- Superar en un 113.4% de la meta de colocación programada para el año.

En comparación con 2023, se colocaron 10,644.0 mdp adicionales, lo que equivale a un crecimiento del 24.8% (53,642.7 mdp, en 2024 frente a 42,998.7 mdp, en 2023). Los mayores incrementos se registraron en el primer trimestre del año, con un aumento del 37.3%, y en el del segundo trimestre, con 36.9%, ambos en relación con los mismos periodos del año anterior.



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

Durante el ejercicio 2024, el Instituto FONACOT logró superar los 5,000 mdp en colocación mensual en tres ocasiones, destacando octubre con una cifra récord de 5,453.4 mdp, la más alta en la historia del Instituto.

Este desempeño es el resultado de diversas estrategias implementadas a lo largo del año, entre las que destacan:

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



- Incremento en la base de centros de trabajo afiliados: Esto permitió ampliar el acceso al crédito FONACOT a un mayor número de personas trabajadoras. Este crecimiento se fortaleció gracias a la reforma de marzo 2024 al artículo 994 de la Ley Federal del Trabajo, que estableció sanciones por incumplimiento en obligaciones patronales, y a la vinculación de la afiliación al Instituto con el trámite de alta y renovación del Registro de Prestadoras de Servicios Especializados (REPSE).
- Mejoras en las condiciones del crédito: Se eliminó de la comisión por apertura del producto “Crédito en Efectivo” a partir de marzo de 2024, lo que permitió que todos los productos ofrecidos por el Instituto quedaran exentos de esta comisión, haciéndolos más accesibles para las y los trabajadores.
- Innovaciones tecnológicas: En septiembre de 2024, se lanzó la aplicación móvil “App Crédito Fonacot”, que permite a las personas trabajadoras solicitar su crédito, sin necesidad de acudir a una sucursal. Además, fortaleció el Servicio Electrónico FONACOT (SEF), que permite a las y los trabajadores firmar electrónicamente mediante un Número de Identificación Personal (NIP), agilizando significativamente el proceso de originación de créditos.

II.4.1. Colocación de Recursos por Dirección Regional

Durante el 2024, las cuatro Direcciones Regionales (DR) registraron un incremento en la colocación de créditos en comparación con 2023. La DR Norte destacó con un aumento del 26.5%, equivalente a 5,106.5 mdp, seguida por la DR Occidente, que experimentó un crecimiento del 25.6%, equivalente a 2,082.4 mdp

Colocación crediticia por Dirección Regional

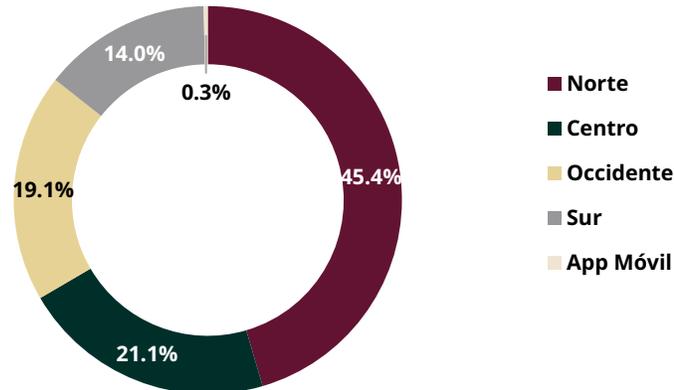
Dirección Regional	2023		2024		Variación %	
	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe	Créditos
Norte	19,266.4	678,876	24,372.9	765,746	26.5	12.8
Occidente	8,142.3	350,189	10,224.7	400,420	25.6	14.3
Sur	6,130.9	261,380	7,523.4	294,465	22.7	12.7
Centro	9,459.1	395,664	11,338.3	431,877	19.9	9.2
App Móvil	-	0	183.6	10,413	100.0	100.0
Total	42,998.7	1,686,109	53,642.7	1,902,921	24.8	12.9

Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

Es importante señalar que la DR Norte continúa liderando la colocación de créditos, con una participación del 45.4%, seguida por la DR Centro, con un 21.1% de participación.



Participación en la colocación por Dirección Regional



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.4.2. Colocación de Recursos por Entidad Federativa

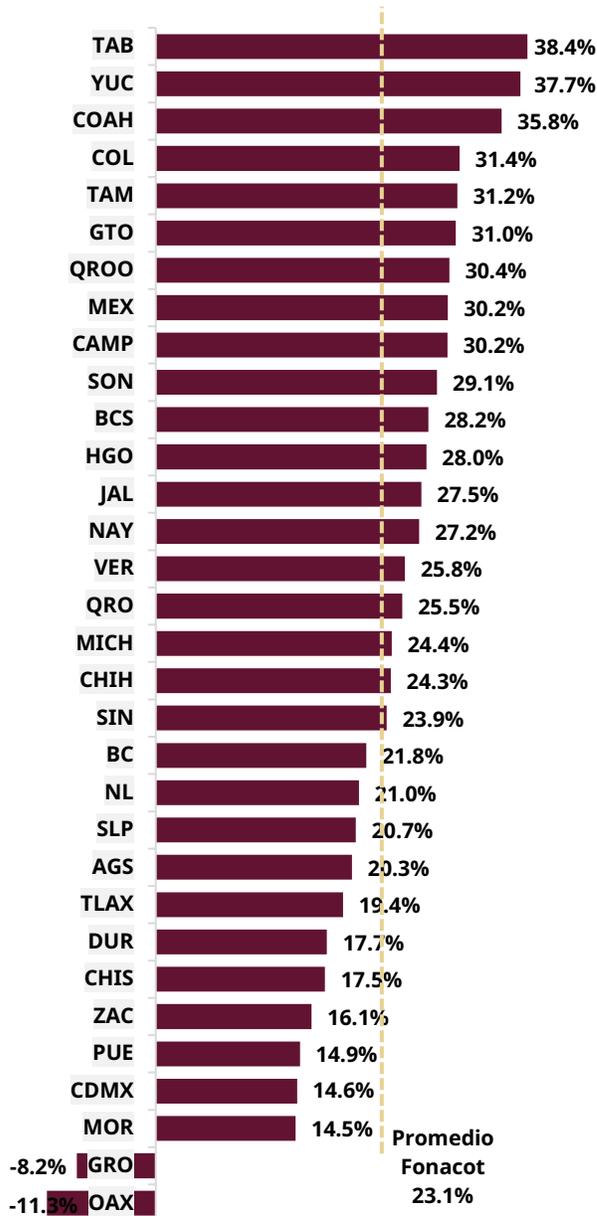
Al cierre del año 2024, todas las entidades federativas, excepto Oaxaca y Guerrero, registraron un incremento en la colocación de recursos. Las cinco entidades con mayor crecimiento fueron: Tabasco con 38.4%, Yucatán con 37.7%, Coahuila con 35.8%, Colima con 31.4% y Tamaulipas con 31.2%. Por su parte, los decrementos observados en Oaxaca y Guerrero se debieron a los efectos de los huracanes que impactaron en estas entidades.

Es relevante señalar que este incremento no se limitó a las entidades tradicionalmente asociadas a la Región Norte, lo que refleja una expansión y fortalecimiento del impacto del Instituto FONACOT a nivel nacional. Este crecimiento abarca una distribución geográfica más amplia en la distribución de recursos financieros, destacando incluso dos entidades del sur del país: Tabasco, con un 38.4% y Yucatán, con un 37.7%.

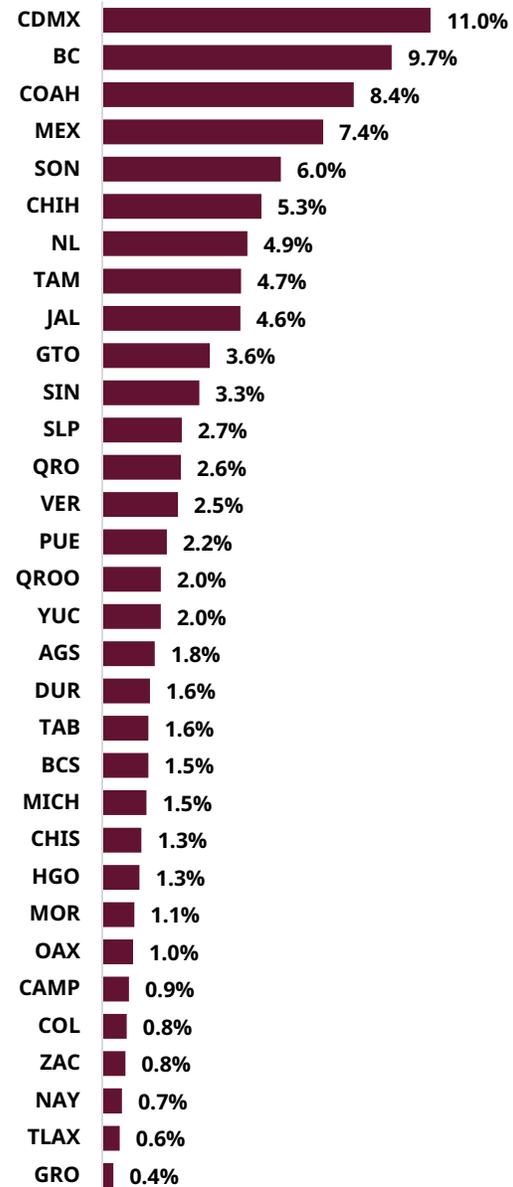
Por otro lado, el 42.5% del monto colocado se concentró en las siguientes cinco entidades: Ciudad de México con 11.0%, Baja California con 9.7%, Coahuila con 8.4%, Estado de México con 7.4% y Sonora con 6.0%.



Crecimiento en colocación por entidad federativa



Participación porcentual por entidad federativa



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

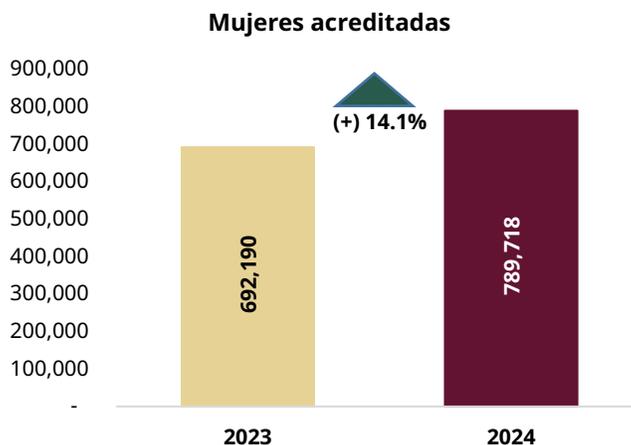
II.4.3. Colocación de Recursos a Mujeres

En 2024, se otorgaron créditos a 789,718 mujeres, lo que representa el 41.5% del total de personas trabajadoras acreditadas. Este resultado refleja un incremento del 14.1% de la



participación de las mujeres respecto al mismo periodo del año anterior, cuando se registraron 692,190 trabajadoras.

Este crecimiento es resultado de las mejoras implementadas en los productos de crédito dirigidos a esta población, como la eliminación de la comisión por apertura y las tasas preferenciales para el producto Crédito Mujer Efectivo, lo que han permitido mejorar significativamente las condiciones de acceso al crédito para las mujeres en todo el país.



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.4.4. Colocación de Recursos por Tipo de Producto

La distribución de la colocación de créditos por producto fue la siguiente:

- Crédito en Efectivo representó el 62.0% del total, equivalente a 33,247.9 mdp.
- Crédito Mujer Efectivo con un 38.0%, sumando 20,373.6 mdp.
- Crédito Damnificados constituyó el 0.04%, con 21.2 mdp.

Colocación por tipo de producto

Producto	2023		2024	
	Importe (mdp)	Participación (%)	Importe (mdp)	Participación (%)
Crédito Efectivo	26,785.1	62.3	33,247.9	62.0
Crédito Mujer Efectivo	15,826.9	36.8	20,373.6	38.0
Crédito Damnificados	39.2	0.1	21.2	0.04
Mujer Efectivo Reg. Sur y Edo. De Gro. ⁶	347.5	0.8	0	0.0
Total	42,998.7	100.0	53,642.7	100.0

Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

El producto Crédito Mujer Efectivo destacó por su notable crecimiento del 28.7% en comparación con 2023, alcanzando los 20,373.6 mdp al cierre de 2024. Este resultado es un reflejo de las acciones implementadas por el Instituto FONACOT para ampliar el acceso de las

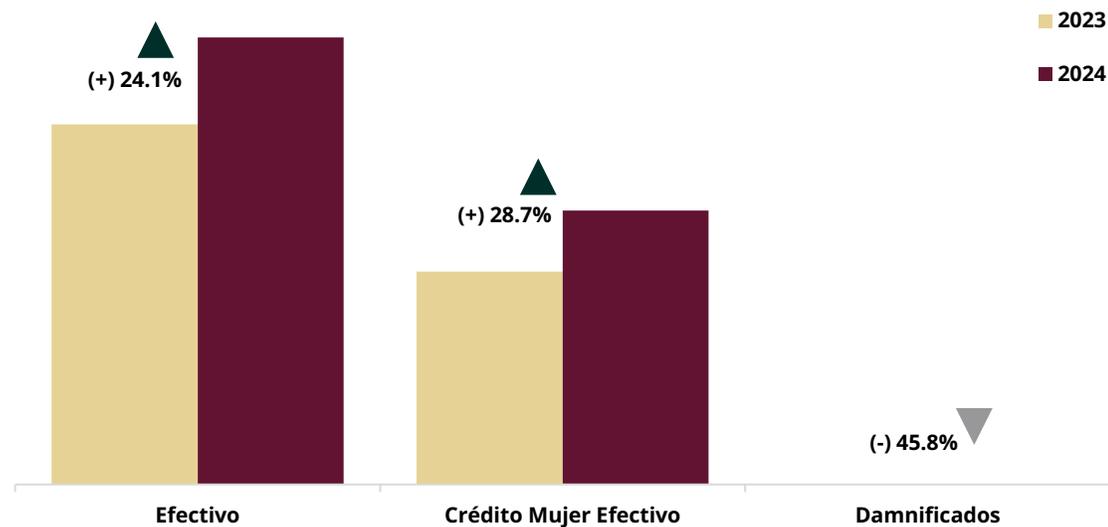
⁶. El productor Mujer Efectivo Región Sur y Estado de Guerrero dejó de estar vigente a partir del 08 de marzo de 2023.



mujeres al crédito, como la eliminación de la comisión por apertura y la aplicación de tasas preferenciales para este producto.

Estas medidas han contribuido a reducir la brecha de género en el acceso a financiamiento, fortaleciendo la capacidad económica de las mujeres trabajadoras y mejorando su calidad de vida, así como la de sus familias. Este crecimiento reafirma el compromiso del Instituto con la igualdad de oportunidades y la inclusión financiera de las mujeres en el país.

Crecimiento en colocación por tipo de producto



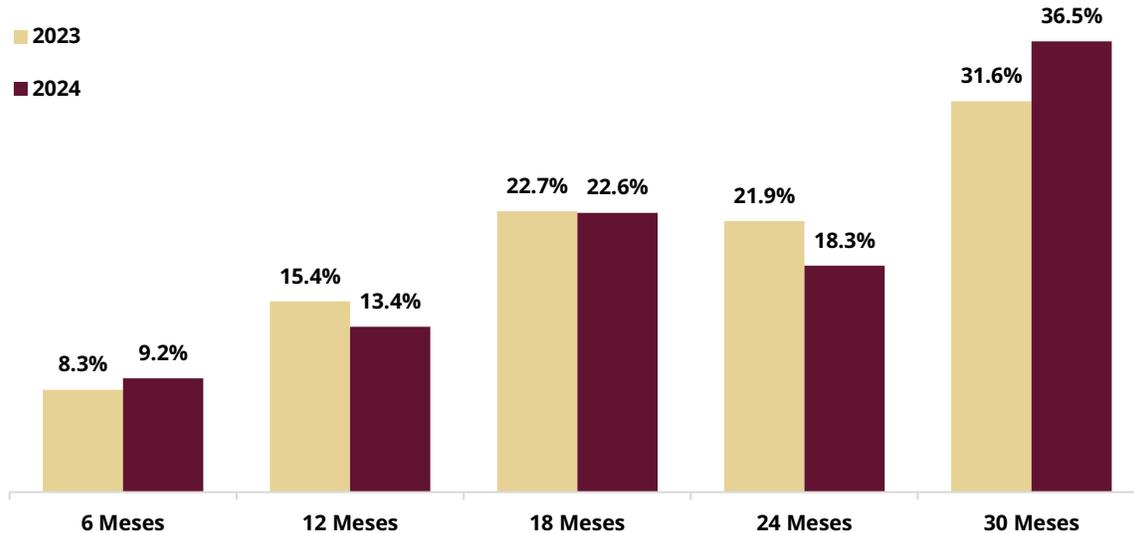
Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

II.4.5. Colocación por Plazo

En 2024, el 54.8% de los recursos otorgados por el Instituto FONACOT se destinaron a créditos con plazos de dos años o más, alcanzando un plazo promedio ponderado de 21.6 meses. Esto representa un leve incremento de 0.4 meses en comparación al 2023.



Participación en la colocación por plazo



Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

En comparación con el mismo período del año anterior, la colocación de crédito aumentó en todos los plazos ofrecidos: en 38.6% para 6 meses, 8.1% para 12 meses, 24.2% para 18 meses, 4.3% en el caso de 24 meses y 43.9% en el plazo mayor de 30 meses. Cabe destacar que el incremento en el plazo de seis meses es resultado de las políticas aprobadas en ejercicios anteriores que permiten otorgar créditos a personas trabajadoras eventuales y a aquellas con una antigüedad de entre seis y doce meses.

Colocación por plazo

Plazo	2023		2024		Variación %	
	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe (mdp)	Créditos (número)	Importe	Créditos
6	3,564.4	347,918	4,938.6	424,130	38.6	21.9
12	6,635.6	327,009	7,175.5	328,060	8.1	0.3
18	9,767.2	362,770	12,127.0	408,299	24.2	12.6
24	9,428.8	275,187	9,833.0	260,467	4.3	-5.3
30	13,602.7	373,225	19,568.6	481,965	43.9	29.1
Total	42,998.7	1,686,109	53,642.7	1,902,921	24.8	12.9

Fuente: Subdirección General de Crédito y Recuperación

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

Al cierre de 2024, el Costo Anual Total (CAT) promedio se ubicó en 25.8%, y la tasa de interés promedio ponderada mensual en 15.6%. Estos valores posicionan la oferta crediticia del Instituto FONACOT como la mejor opción en términos de CAT, según el simulador de crédito personal y de nómina de la CONDUSEF.



II.5. Cartera de Crédito

El 16 de enero y 13 de septiembre de 2023, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) resoluciones que modifican las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (Disposiciones), las cuales entraron en vigor el 1 de enero de 2024, que en particular en el artículo 291 establece que el Instituto deberá llevar su contabilidad de acuerdo con los criterios que se detallan en el Anexo 37.

Una de las prioridades de las modificaciones, es lograr que las entidades reflejen más fielmente el riesgo de crédito que consta en su balance, por lo que, con objeto de evitar un reconocimiento insuficiente y tardío generado por el uso de un modelo de reservas basado en pérdidas incurridas, se modificaron los criterios para utilizar un modelo de pérdida esperada, el cual contempla la clasificación de la cartera en 3 etapas de crédito; la etapa 1 incluye crédito con máximo 1 atraso, la etapa 2 aquellos con 2 y 3 atrasos, y por último la etapa 3 considera más de 3 retrasos. Lo anterior, implica que, los conceptos de cartera vigente y vencida quedaron en desuso, lo cual no significa que dejó de existir cartera deteriorada.

En este sentido, el artículo cuarto transitorio de las referidas Disposiciones establece que:

“Los estados financieros básicos consolidados trimestrales y anuales que sean requeridos a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento de conformidad con las presentes disposiciones correspondientes al periodo concluido el 31 de diciembre de 2024, no deberán presentarse comparativos con cada trimestre del ejercicio 2023, ni por el periodo terminado el 31 de diciembre de 2023.”

El Instituto FONACOT implementó la adopción de las referidas disposiciones en tiempo y forma, presentándose a continuación la situación financiera a diciembre de 2024, comparada con la reflejada a diciembre 2023; considerando que, derivado de los cambios por la adopción de los nuevos criterios contables, la información financiera presenta modificaciones que no permite que esta sea comparable con el mismo periodo del ejercicio anterior, no obstante, se presenta a continuación como mera referencia.



Integración de la cartera

Cifras preliminares

Estatus Contable	2023		2024	
	Importe (mdp)	Part. (%)	Importe (mdp)	Part. (%)
Cartera vigente	45,063.6	95.7	-	0.0
Cartera vencida	2,014.9	4.3	-	0.0
Cartera de crédito con riesgo de crédito etapa 1	-	0.0	53,365.8	90.7
Cartera de crédito con riesgo de crédito etapa 2	-	0.0	2,891.2	4.9
Cartera de crédito con riesgo de crédito etapa 3	-	0.0	2,572.5	4.4
Cartera de crédito	47,078.5	100.0	58,829.5	100.0
Partidas diferidas	-	0.0	(74.7)	(0.1)
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(3,485.6)	(7.4)	(5,055.2)	(8.6)
Total cartera de crédito (neto)	43,592.9	92.6	53,699.6	91.3

Fuente: Dirección de Contabilidad

Es importante destacar que, a partir de la adopción de los nuevos criterios contables, la clasificación de la cartera total pasó de vigente y vencida a etapas 1, 2 y 3, cambió la metodología de cálculo de la Estimación preventiva para riesgos crediticios (EPRC), y se incorporó el concepto de partidas diferidas, que incluye el efecto neto de las comisiones cobradas por anticipado y el costo amortizado.

En este sentido, con cifras preliminares, no dictaminadas, la cartera neta al cierre de diciembre de 2024 presentó un incremento de 10,106.6 mdp, respecto de 2023, resultado de los siguientes movimientos:

- Un crecimiento en la cartera total por 11,751.0 mdp.
- Un incremento en las estimaciones preventivas para riesgos crediticios por 1,569.6 mdp.
- El registro de partidas diferidas por 74.8 mdp.

La variación neta refleja el dinamismo en la colocación de créditos del Instituto, manteniendo una política prudencial en la constitución de reservas crediticias.

II.6. Cartera de crédito con riesgo de crédito etapa 3

El incremento presentado en el saldo de los créditos en etapa 3 por 1,610.4 mdp con respecto al 1 de enero de 2024, corresponde principalmente al traspaso de cartera de créditos en etapa 1 o 2 a etapa 3 por 5,763.3 mdp, traspaso de cartera en etapa 3 a castigos por 2,607.8 mdp, a recuperaciones (cobranza) por 1,483.9 mdp, el traspaso de cartera en etapa 3 a etapa 1 o 2 por 59.4 mdp, las renovaciones por 17.8 mdp y 19.6 mdp con respecto a las reestructuraciones, quitas y otros.



Variación de la cartera con riesgo de crédito etapa 3

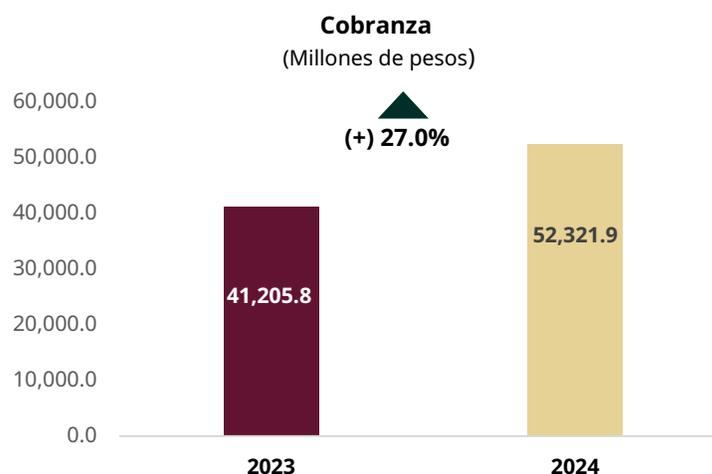
Cifras preliminares

Concepto	Saldo (mdp)
Saldo al 1 de enero de 2024	962.1
Incrementos	5,781.1
Traspaso de Etapa 1 y 2 a Etapa 3	5,763.3
Renovaciones	17.8
Decrementos	4,170.7
Traspaso de Etapa 3 a Castigada	2,607.8
Recuperaciones	1,483.9
Traspaso de Etapa 3 a Etapa 1 y 2	59.4
Reestructuras, Quitas y Otros	19.6
Saldo al 31 de diciembre de 2024	2,572.5

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

II.7. Recuperación de Cartera

Durante el ejercicio 2024, el monto total recuperado ascendió a 52,321.9 mdp, lo que representa un incremento del 27.0% en comparación al ejercicio 2023. Este resultado fue posible gracias al aumento en la colocación crediticia y a la implementación de diversas acciones en los procesos de administración del crédito.



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

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

En 2024, el Instituto FONACOT emitió cédulas para recuperación de créditos por 51,470.6 mdp, logrando recuperar 48,889.9 mdp, lo que representa un porcentaje de recuperación de 95.0%, lo que representa un incremento de 1.1 puntos porcentuales respecto al ejercicio 2023.



Es importante destacar que, aunque al cierre del ejercicio 2024 se alcanzó este porcentaje de recuperación, las acciones orientadas a la recuperación de la cartera continuarán en ejecución durante 2025, por lo que se espera que el porcentaje de recuperación experimente un incremento adicional al reflejado en este informe.

Resultados de cobranza

(Millones de pesos)

Mes	Emisión	Recuperación	Avance
Ene 2024	3,922.7	3,755.4	95.7%
Feb 2024	3,889.4	3,665.3	94.2%
Mar 2024	3,967.0	3,763.0	94.9%
Abr 2024	4,067.8	3,881.6	95.4%
May 2024	4,166.2	3,955.1	94.9%
Jun 2024	4,223.5	4,055.1	96.0%
Jul 2024	4,332.0	4,106.5	94.8%
Ago 2024	4,432.2	4,174.4	94.2%
Sep 2024	4,489.6	4,271.9	95.2%
Oct 2024	4,569.2	4,327.4	94.7%
Nov 2024	4,664.7	4,444.5	95.3%
Dic 2024	4,746.3	4,489.8	94.6%
Ene - Dic'24	51,470.6	48,889.9	95.0%

* Incluye recuperación de pago posterior al mes de cobro

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

Cabe señalar que la recuperación de las cédulas emitidas a centros de trabajo permite la aplicación de dichos recursos al otorgamiento de nuevos créditos a personas trabajadoras.

Durante 2024, se lograron avances significativos en la gestión de recuperación de los créditos a los centros de trabajo, lo que se reflejó en una reducción del monto de no pago promedio mensual. Este monto se situó en 28.8 mdp, lo que representa una disminución de 8.9 mdp en comparación con el promedio mensual de 37.8 mdp, registrado en 2023.

Estos resultados destacan la efectividad de las estrategias implementadas para reducir los niveles de incumplimiento en el pago de créditos, reforzando la solidez de las acciones encaminadas a la recuperación y depuración de la cartera.

II.8. Mecanismos de protección de pagos a los acreditados

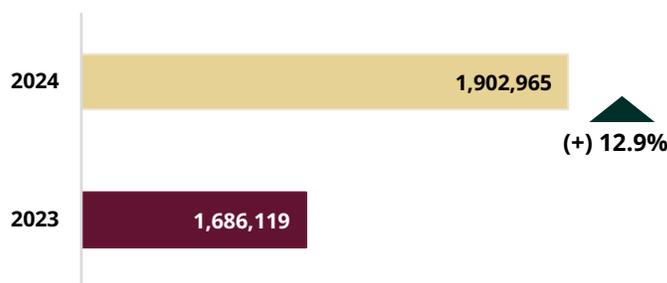
En cumplimiento del acuerdo CD ME 69-131223, el 1 de marzo de 2024 se reactivó el seguro de crédito, mediante el cual las personas acreditadas cuentan con protección ante eventualidades como pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez permanente total. Desde la reactivación hasta el cierre de diciembre de 2024, el número de créditos protegidos a través de este mecanismo ascendió a 1,595,938, con una prima total de 2,986.9 mdp.



Cabe señalar que, previo a la reactivación del seguro de crédito, los créditos se respaldaron a través del Fondo de Protección de Pagos (FPP), el cual transitó, en cumplimiento del acuerdo CD ME 68-131223, en el mes de septiembre de 2024, a la figura jurídica de Fideicomiso, brindando la misma cobertura que el FPP. Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 29 de febrero de 2024, el FPP proporcionó cobertura a 307,026 créditos, con una aportación total de 434.2 mdp.

Durante el ejercicio 2024, el número de créditos protegidos mediante los diversos mecanismos de protección existentes mostró un incremento del 12.9% respecto a 2023. Este crecimiento está directamente relacionado con el dinamismo observado en la colocación de créditos, lo que reafirma la efectividad de las medidas adoptadas para brindar seguridad a los acreditados.

Número de créditos protegidos



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

Al cierre del ejercicio 2024, los mecanismos de protección de pagos brindaron cobertura, total o parcial, a 753,199 créditos, por un monto de 2,138.7 mdp, para cubrir a personas trabajadoras ante eventualidades como pérdida de empleo, fallecimiento, invalidez o incapacidad permanente total, destacando que el 97.6% de los recursos se aplicó para cubrir la pérdida de empleo.

Esta cifra se desglosa de la siguiente manera:

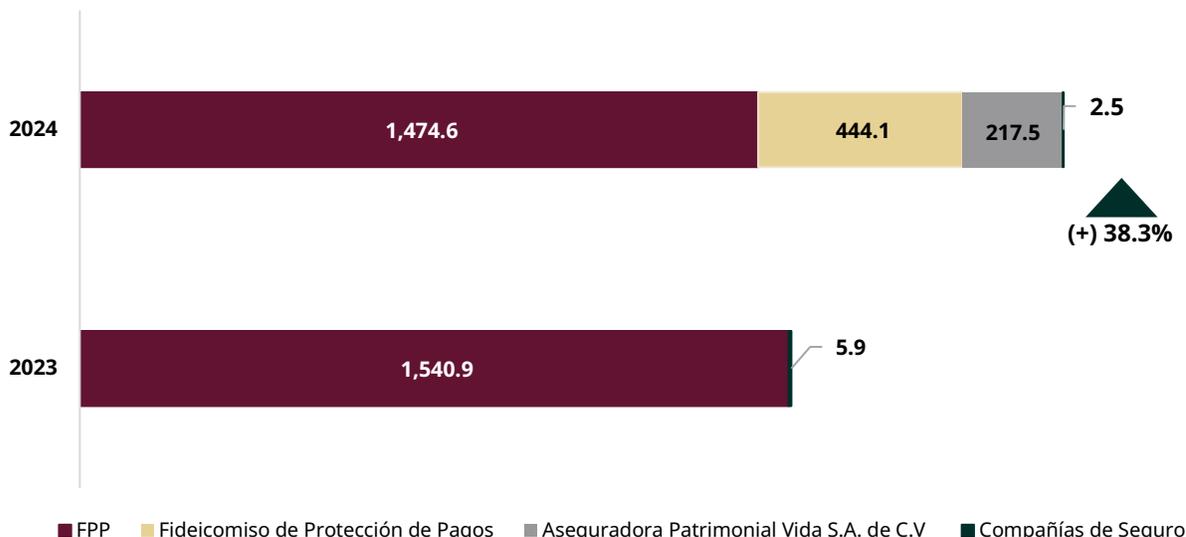
- 220.0 mdp pagados a través del seguro de crédito (tanto aseguradoras que operaron de 2014 a 2019, como la reactivación del esquema en 2024).
- 1,474.6 mdp cubiertos por el Fondo de Protección de Pagos (FPP).
- 444.1 mdp pagados por el Fideicomiso de Protección de Pagos.

El monto pagado por eventualidades en 2024 representó un incremento del 38.3% en comparación con 2023. Este aumento se debe principalmente al crecimiento en el saldo de los créditos con cobertura vigente, no por un mayor número de eventualidades presentadas. Este saldo creció en un 24.1%, al pasar de 50,962.6 mdp, al cierre de 2023 a 63,241.8 mdp, al cierre de 2024.



Es importante destacar que el porcentaje de créditos que utilizaron los esquemas de protección por ocurrencia de eventualidades, en comparación con el total de créditos protegidos, aumentó marginalmente en 2.3 puntos porcentuales, al pasar de 37.3% en 2023 a 39.6% en 2024. Este comportamiento refleja un uso proporcionalmente consistente de los esquemas de protección, en línea con el crecimiento del saldo protegido.

Monto pagado esquemas de protección
(Millones de pesos)



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

III. ESTRATEGIA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

III.1. Estrategia Institucional en Medios de Comunicación

Durante el ejercicio 2024, el Instituto implementó una estrategia integral en medios de comunicación, diseñada para maximizar la difusión de los beneficios y características del Crédito FONACOT y fortalecer el posicionamiento del Instituto ante las personas trabajadoras del país.

Entre las principales acciones destaca la campaña “FONACOT: 50 años para el bienestar de las y los trabajadores”, con su versión complementaria “FONACOT es el crédito”, para la cual se contrató una amplia gama de medios y canales de difusión:

- Televisión: 9 canales.
- Radio: 28 grupos radiofónicos y 10 razones sociales de radios comunitarias que agrupan 69 estaciones.
- Prensa escrita: 10 periódicos editados en la Ciudad de México, 11 grupos de impresos editados en los estados y 5 revistas especializadas.
- Medios digitales: 30 plataformas.



- Medios complementarios: 13 razones sociales.

Estas acciones se complementaron con iniciativas específicas para alcanzar audiencias más amplias y diversificadas, destacando:

1. Cobertura mediática:

- 92 entrevistas realizadas con el vocero del Instituto, difundidas en prensa, radio, televisión y medios complementarios.
- 17 boletines de prensa distribuidos a nivel nacional.
- 1,647 notas de prensa, evidenciando el impacto y alcance de las estrategias de comunicación.

Difusión en medios de comunicación

Concepto	2023	2024	Variación %
Boletines de prensa	21	17	-19.0
Entrevistas	84	92	9.5
Notas generadas	1,125	1,647	46.4

Fuente: Dirección de Comunicación Institucional

2. Presencia en redes sociales:

- Facebook: 264,759 seguidores.
- X (anteriormente Twitter): 30,266 seguidores.
- Instagram: 7,023 seguidores.

Es importante señalar que derivado de la veda electoral establecida por el Instituto Nacional Electoral (INE) entre el 1 de marzo al 2 de junio de 2024, se restringió la publicación de boletines de prensa. Como resultado, el volumen de comunicaciones fue menor en comparación con el año anterior.

En conjunto, estas acciones permitieron reforzar la percepción del Instituto FONACOT como una entidad comprometida con el bienestar de las personas trabajadoras el país, destacando la accesibilidad y beneficio de los créditos ofrecidos, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas en materia de comunicación institucional durante la veda electoral.

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

Con la finalidad de impulsar las metas de colocación de crédito del Instituto, durante el 2024 se promovieron diversas campañas de promoción a través de medios digitales e impresos, diseñadas para alcanzar un público amplio y diverso:



Campañas dirigidas para personas trabajadoras

- **Difusión Permanente.** Las campañas Anti-coyotaje, Producto de Crédito en Efectivo y Producto de Crédito Mujer Efectivo, permanecieron activas durante el año. Utilizando materiales impresos y digitales, garantizaron un alcance amplio y sostenido.
- **50 Aniversario (enero-febrero).** En enero, se desarrolló esta campaña para destacar el crédito FONACOT como la mejor opción para solventar compromisos económicos y liquidar deudas con tasas más altas.
- **Anti-coyotaje en Citas (abril-diciembre).** Esta campaña buscó alertar a las personas trabajadoras sobre el único sitio oficial para generar citas es el portal del Instituto.
- **Vacaciones (junio).** Diseñada para aprovechar la temporada vacacional, esta campaña promovió sugerencias sobre el uso de los productos del Instituto FONACOT.
- **Regreso a Clases (julio).** Esta campaña se enfocó al promover el uso de los productos que ofrece el Instituto FONACOT para afrontar los gastos asociados al regreso a clases.
- **Jóvenes FONACOT (agosto-septiembre).** Esta campaña estuvo dirigida a las personas trabajadoras con edades entre 18 a 25 años, resaltando los beneficios del crédito FONACOT para este grupo poblacional.
- **¡No te Preocupes! (agosto-octubre).** Se dio difusión a esta campaña con el objetivo de mostrar algunos usos que se pueden dar al crédito FONACOT para la solución de problemáticas cotidianas de las personas trabajadoras.
- **Buen Fin (noviembre).** El Instituto FONACOT se sumó nuevamente a la iniciativa del Buen Fin participando con horarios ampliados en 90 sucursales. El objetivo principal fue facilitar el acceso al Crédito FONACOT, permitiendo que más personas trabajadoras aprovecharan las ofertas y promociones de esta temporada.
- **Fin de Año (noviembre-diciembre).** Se lanzó esta campaña a finales de noviembre con el objetivo de ofrecer a las personas trabajadoras sugerencias de uso de los productos que ofrece el Instituto FONACOT aprovechando la temporada de fin de año.



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

50 Aniversario

fonacot
CUMPLIMOS
50
AÑOS
1974-2024

✓ Porque lo obtienes en máxima 24 horas
✓ Porque lo utilizas para lo que quieras

¡Fonacot es el crédito!
Agenda tu cita en www.fonacot.gob.mx/citas el trámite es gratuito y sin intermediarios.
Fonacot, tu crédito de nómina más barato.

Anti-coyotaje en Citas

fonacot

¡CUIDADO CON LOS ESTAFADORES!
Recuerda que el único medio oficial para generar una cita es el portal: www.fonacot.gob.mx/citas

GENERAR UNA CITA ES GRATUITO AL IGUAL QUE TODOS NUESTROS TRÁMITES. SI PÁGAS POR TU CITA A TRAVÉS DE UN TERCERO NO SE TE ATENDERÁ EN SUCURSAL.

Nuestros canales de atención oficiales son los siguientes:
www.fonacot.gob.mx
55 8874 7474
@fonacotoficial
@fonacotoficial
@fonacotoficial

Si te contactan de cualquier otro teléfono, página web, WhatsApp, etc. **¡CUIDADO, ES UN FRAUDE!**
Fonacot, tu crédito de nómina más barato.

Vacaciones

fonacot 50
¿UNAS VACACIONES...
O LAS VACACIONES?
¡Fonacot lo hace posible!
Agenda tu cita en www.fonacot.gob.mx/citas el trámite es gratuito y sin intermediarios.
Fonacot, tu crédito de nómina más barato.

Regreso a clases

fonacot

EN ESTE REGRESO A CLASES CON TU CRÉDITO FONACOT ¡PUEDES CON TODO!

Agenda tu cita en www.fonacot.gob.mx/citas el trámite es gratuito y sin intermediarios.
Fonacot, tu crédito de nómina más barato.

Jóvenes FONACOT

fonacot

CON FONACOT
COMIENZA
LA AVENTURA

¡Mantén tu vida financiera con el crédito de nómina más barato. Fonacot te presta hasta 4 meses de tu nómina para que te ayude en lo que tú quieras.

Fonacot, tu crédito de nómina más barato.

Buen Fin

fonacot

BUEN FIN

¡Aprovecha el horario extendido y tramita tu crédito de nómina Fonacot!

DE COMISIÓN POR APERTURA
EN TODOS NUESTROS CRÉDITOS!

0%

Escanea para agendar tu cita o ingresa a www.fonacot.gob.mx/citas todos nuestros trámites son gratuitos.

Fonacot, tu crédito de nómina más barato.

Fin de Año

fonacot REGALA UNA NAVIDAD INOLVIDABLE

HAZLO REALIDAD CON EL CRÉDITO DE NÓMINA MÁS BARATO DE MÉXICO

Escanea para agendar tu cita o ingresa a www.fonacot.gob.mx/citas. Todos nuestros trámites son gratuitos. El préstamo se otorga con garantía de prepagado sin honorarios.

Fonacot, tu crédito de nómina más barato.



Campañas dirigidas a Centros de trabajo

A fin de tener un mayor acercamiento con los centros de trabajo se desarrolló una estrategia para comunicar los diferentes beneficios que ofrece el Instituto FONACOT, incentivando su afiliación.

- **Invitación a Afiliación (enero-febrero).** Esta campaña tuvo como objetivo impulsar la afiliación de centros de trabajo, contribuyendo al alcance de la meta establecida. Se destacó la facilidad y los medios disponibles para realizar el trámite, así como los beneficios que se adquieren al concluir el proceso.
- **Evita Sanciones y Afílate (marzo-mayo).** La campaña "Evita Sanciones y Afílate", informó sobre la reforma a la fracción III del artículo 994 de la Ley Federal del Trabajo. En esta reforma se establece la multa a la que serán acreedores los patrones que no afilien a sus centros de trabajo, subrayando la importancia del cumplimiento legal.
- **Recién Afiliados (junio-octubre).** Derivado del rápido incremento de centros de trabajo afiliados al Instituto, incluso por encima de las metas establecidas, se lanzó esta campaña para promover los productos que ofrece el Instituto a las personas trabajadoras de los recién centros de trabajo afiliados.
- **REPSE (octubre-noviembre).** En respuesta al aumento centros de trabajo interesados en completar su inscripción o renovación en el padrón del Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE), el Instituto desarrolló una campaña informativa en redes sociales. Esta campaña tuvo como objetivo facilitar que los centros de trabajo concluyeran su afiliación al Instituto antes de formalizar su registro en el REPSE.

Ejemplo del material de algunas campañas de difusión a centros de trabajo:

Invitación a Afiliación



Evita Sanciones y Afílate



Recién Afiliados





REPSE



III.1.2. Convenios de Difusión

La firma de convenios de difusión ha demostrado ser una estrategia efectiva para promover los servicios que ofrece el Instituto, ampliando el alcance hacia un público más diverso y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas y fomenta el desarrollo económico y social del país.

En este sentido, durante 2024 se formalizaron 144 convenios de difusión, lo que representa un incremento del 30.9% en comparación con el ejercicio anterior, en el que se firmaron 110 convenios.

Entre los convenios más destacados se encuentran los realizados con organizaciones de gran influencia como:

- CONCANACO-SERVYTUR.
- Confederación de Trabajadores de México (CTM).
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX).

Asimismo, es relevante mencionar la firma del convenio con la Casa de Moneda, el cual permite crear sinergias entre ambas instituciones ya que incluye una cláusula que facilita la organización y participación conjunta en eventos.

III.1.3. Talleres y Eventos

De enero a diciembre 2024, el Instituto FONACOT realizó una serie de talleres para las personas trabajadoras, así como participó en eventos, con el objetivo de capacitar, informar y empoderar a las personas trabajadoras y sus familias.

La importancia de estos talleres y eventos radica en su capacidad para:

- Brindar herramientas y conocimientos prácticos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas trabajadoras.



- Fomentar la educación financiera y el ahorro.
- Ofrecer espacios para un mayor acercamiento con las personas trabajadoras y los centros de trabajo.
- Difundir información relevante sobre los servicios y productos que ofrece el Instituto.

A través de estos talleres, el Instituto FONACOT reafirma su compromiso con el desarrollo y el bienestar de las personas trabajadoras del país. Durante el 2024, se impartieron 64 pláticas y talleres.

Talleres

- **¿Cómo afiliarse a través del Micrositio?**
Como parte de la estrategia para fomentar el acercamiento con nuevos centros de trabajo y agilizar su afiliación mediante el Micrositio, se impartieron 12 talleres a través de Microsoft Teams, con un alcance total de 2,195 participantes.
- **¿Cómo hacer enteros a través del Portal Multibancos FONACOT?**
Con el objetivo de proporcionar información personalizada a los centros de trabajo sobre cómo realizar correctamente sus enteros, se llevaron a cabo talleres mensuales vía Microsoft Teams, alcanzando 2,648 participantes durante 12 sesiones.
- **Plática Conoce FONACOT.**
Con el objetivo de informar sobre los beneficios y las obligaciones de afiliarse a los centros de trabajo al Instituto, se realizaron pláticas presenciales y vía videoconferencia, logrando un total de 5,174 participantes en 22 sesiones durante el año.
- **Educación Financiera, ¿Cómo elegir el mejor crédito?**
Dirigido a personas trabajadoras, este taller brindó conocimientos y herramientas para crear conciencia sobre aspectos como ingresos, gastos, ahorro y las características de distintos tipos de crédito. Se alcanzó a 1,727 participantes en 12 sesiones. Además, se mantiene información permanente en el sitio web del Instituto, y se difunden consejos quincenales en redes sociales, así como materiales impresos de apoyo, como el mini libro, el cuadernillo de trabajo y calendario.
- **Plática de Educación Financiera, Empoderamiento Financiero para Mujeres.**
Este taller se diseñó para ofrecer contenidos sobre el manejo de diversos instrumentos financieros, buscando que las mujeres puedan ejercer su autonomía económica, invertir, planificar y anticiparse a imprevistos. En total 564 personas participaron en 7 sesiones.

Eventos

Durante el ejercicio 2024, el Instituto FONACOT participó en una variedad de eventos de manera presencial, virtual e híbrida, en diferentes instituciones y organismos, entre los cuales destacan:



- Global Money Week, MIDE.
- Feria de Dependencias Gubernamentales, SAT.
- Reunión Plenaria de Presidentes de CONCANACO-SERVYTUR.
- 88 Aniversario de la CTM.
- Foro Internacional de Lechería, FEMELECHE
- Feria de las Afores, CONSAR Ciudad de México.

III.2. Difusión

Durante el ejercicio 2024, el Instituto FONACOT implementó su estrategia institucional de difusión con el objetivo de incentivar el crédito FONACOT y fortalecer el vínculo con los centros de trabajo y las personas trabajadoras. Para ello, se emplearon diversos medios de comunicación, incluyendo correo electrónico, servicios de mensajería instantánea, pantallas en sucursales, página web del Instituto, firma electrónica y medios impresos.

III.2.1. Presencia en Medios Digitales

III.2.1.1. Difusión por SMS

A lo largo del año, se enviaron 9,175,640 mensajes de texto a teléfonos celulares para incentivar la solicitud y renovación de créditos. Esto representa un aumento significativo del 319.2% en comparación con los 2,189,077 mensajes enviados en el ejercicio 2023. Este incremento es resultado directo de las campañas de promoción implementadas a nivel nacional, reflejando el compromiso del Instituto por maximizar el alcance y la efectividad de sus iniciativas de fomento al crédito.

III.2.1.2. Difusión en Redes Sociales

En 2024, con el propósito de ampliar la difusión de los beneficios del crédito FONACOT, se llevaron a cabo 2,078 publicaciones como parte de la estrategia integral de comunicación. Además, en el marco de la atención a usuarios a través de estas plataformas, se proporcionó orientación y apoyo a 51,241 usuarios.

Es importante señalar que, debido de la veda electoral establecida por el Instituto Nacional Electoral del abarcó del 1 de marzo al 2 de junio de 2024, se restringió la publicación de boletines de prensa y se acotó la difusión de información en redes sociales. Como resultado, las cifras de actividad en este periodo fueron menores en comparación con el año anterior.

Difusión en redes sociales			
Concepto	2023	2024	Variación
Publicaciones	2,185	2,078	-4.9%
Nuevos seguidores	36,586	28,249	-22.8%
Alcance	2,189,077	8,215,421	275.3%
Usuarios atendidos	75,820	51,241	-32.4%

Fuente: Dirección de Comunicación Institucional



IV. SITUACIÓN FINANCIERA

IV.1. Análisis del Estado de Situación Financiera

Al cierre de diciembre de 2024, los activos totales del Instituto FONACOT alcanzaron 58,164.6 mdp, equivalente a un incremento de 12.6% lo que representa 6,518.8 mdp, respecto a diciembre de 2024. Dicho aumento obedeció a los cambios presentados en los siguientes rubros:

- El saldo de efectivo y equivalentes de efectivo presentó una variación del rubro por 596.3 mdp, atribuible principalmente al comportamiento del flujo operativo, las emisiones FNCOT 24 y FNCOT 24-2, la disposición neta de líneas de crédito con la banca comercial, así como la amortización de las emisiones FNCOT 21 2G y FNCOT 21 G.
- El rubro de instrumentos financieros derivados mostró un decremento de 60.3 mdp, atribuible a efecto de la extinción de las coberturas de las emisiones FNCOT 21G y FNCOT 21 2G por 8.8 mdp y 22.3 mdp respectivamente, así como por una menor valuación de la cobertura para la emisión FNCOT 22S por 47.8 mdp, no obstante, el incremento en las valuaciones de las coberturas FNCOT 23S y FNCOT 24-2 por 4.7 mdp y 13.9 mdp.
- El aumento de la cartera total de 10,106.6 mdp, corresponde al crecimiento en la cartera total de 11,751.0 mdp, que se vio disminuida por el incremento en la demanda de reservas por 1,569.6 mdp y las partidas diferidas por 74.8 mdp.
- La variación del 70.4% en otras cuentas por cobrar derivada de la disminución en las cuentas del Fondo de Protección de Pagos por 4,129.1 mdp, así como en las reservas sobre otros adeudos por 27.5 mdp, contrarrestado por el incremento en el saldo del IVA por 36.1 mdp, un menor reclamo de seguros de crédito por 32.2 mdp, y en reclamos pendientes a los fideicomisos de obligaciones laborales, los préstamos al personal y el fondo de ahorro por 10.9 mdp.
- Como resultado de la adopción de la IFRS-9 en 2024, se incorporó el reconocimiento de los contratos de arrendamiento vigentes, registrando un saldo de 32.2 mdp en el rubro de activos por derecho de uso de propiedades, mobiliario y equipo (neto).

Esta evolución en los diferentes componentes del activo refleja tanto el crecimiento operativo del Instituto como la actualización de sus políticas contables conforme a estándares internacionales.

El pasivo total del Instituto ascendió a 28,208.7 mdp al cierre de diciembre de 2024, registrando un incremento de 3,138.9 mdp, equivalente al 12.5% respecto al año anterior, destacando:

- Incremento en los Financiamientos Bancarios y Bursátiles de 7,076.0 mdp, que correspondió al efecto neto de los siguientes factores: las emisiones FNCOT 24 por 5,900.0 mdp y FNCOT 24-2 por 3,700.0, la disposición neta de líneas de crédito bancario



por 1,175.0 mdp, la amortización de las emisiones FNCOT 21 2G y FNCOT 21G por 2,177.0 mdp y 1,500.0 mdp respectivamente, así como los intereses devengados no pagados por 13.2 y los gastos de emisión de títulos por 8.6, que se reconocen en este rubro derivado de la entrada en vigor de la modificación a la CUOEF.

- Se registró un nuevo saldo de 43.4 mdp, correspondiente a la valuación de la cobertura de la emisión FNCOT 24, posición que no existía en 2023.
- Como resultado de la adopción de IFRS-9, se reconoció una obligación por 34.8 mdp, por contratos de arrendamiento.
- Incremento neto de 16.0 mdp en las contribuciones por pagar que se originó por otros impuestos y derechos por pagar por 46.7 mdp, aportaciones de seguridad por 4.9 mdp, compensado por un menor saldo en el reconocimiento del IVA por 35.6 mdp.
- Los acreedores diversos y otras cuentas por pagar presentaron un decremento neto en el rubro de 3,520.9 mdp, generado por un menor saldo en el Fondo de Protección de Pagos por 4,137.6 mdp, provisiones y proveedores por 107.8 mdp; no obstante, los aumentos presentados en otros acreedores por 692.3 mdp y en depósitos por recibir de aseguradoras por 32.2 mdp.
- Disminución de 56.1 mdp en el Pasivo por beneficios a los empleados, derivado de un menor reconocimiento por obligaciones laborales al retiro, de acuerdo a las proyecciones señaladas en el estudio actuarial realizado por perito independiente, conforme a la NIF D-3.
- Los créditos diferidos y cobros anticipados disminuyeron por 454.3 mdp, originado por la reclasificación del saldo de las comisiones cobradas por anticipado, para incorporarlo como parte de las partidas diferidas, en el rubro de la cartera neta, de acuerdo con lo establecido en IFRS-9.

Los movimientos en los diferentes componentes del pasivo reflejan la gestión activa de las fuentes de financiamiento del Instituto, así como la implementación de nuevos criterios contables que fortalecen la transparencia en la presentación de la información financiera.

El incremento al patrimonio contable en 3,379.9 mdp, se obtiene por la capitalización del resultado de 2023 por 3,297.9 mdp, por la variación del resultado neto obtenido en el periodo de enero a diciembre 2024 por 514.9 mdp, contrarrestado por el reconocimiento inicial de IFRS por 329.2 mdp y la valuación de los derivados por 103.7 mdp.



Estado de Situación Financiera

(Cifras preliminares)

Concepto	2023 (mdp)	2024 (mdp)	Variaciones	
			Importe	%
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	73.7	49.4	(24.3)	(33.0)
DEUDORES POR REPORTO	1,796.3	2,416.9	620.6	34.5
INSTRUMENTOS FINANCIEROS DERIVADOS				
Con fines de cobertura	130.1	69.8	(60.3)	(46.3)
CARTERA DE CRÉDITO VIGENTE				
Créditos de consumo				
Otros créditos de consumo	45,063.6	-	(45,063.6)	(100.0)
CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA				
Créditos de consumo				
Otros créditos de consumo	2,014.9	-	(2,014.9)	(100.0)
CARTERA DE CRÉDITO CON RIESGO DE CRÉDITO ETAPA 1				
Créditos de consumo				
Otros créditos de consumo	-	53,365.8	53,365.8	100.0
CARTERA DE CRÉDITO CON RIESGO DE CRÉDITO ETAPA 2				
Créditos de consumo				
Otros créditos de consumo	-	2,891.2	2,891.2	100.0
CARTERA DE CRÉDITO CON RIESGO DE CRÉDITO ETAPA 3				
Créditos de consumo				
Otros créditos de consumo	-	2,572.5	2,572.5	100.0
CARTERA DE CRÉDITO	47,078.5	58,829.5	11,751.0	25.0
(-) menos:				
PARTIDAS DIFERIDAS	-	(74.8)	(74.8)	100.0
(-) Menos:				
ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS	(3,486)	(5,055.2)	(1,569.6)	45.0
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO (NETO)	43,592.9	53,699.5	10,106.6	23.2
OTRAS CUENTAS POR COBRAR (NETO)	5,790.0	1,712.6	(4,077.4)	(70.4)
BIENES ADJUDICADOS (NETO)	0.2	0.2	-	0.0
PAGOS ANTICIPADOS Y OTROS ACTIVOS (NETO)	79.7	4.3	(75.4)	(94.6)
PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO)	182.9	179.7	(3.2)	(1.7)
ACTIVOS POR DERECHOS DE USO DE PROPIEDADES, MOBILIARIO Y EQUIPO (NETO)	-	32.2	32.2	100.0
TOTAL ACTIVO	51,645.8	58,164.6	6,518.8	12.6
CAPTACIÓN TRADICIONAL				
Títulos de crédito emitidos	14,113.4	20,038.7	5,925.3	42.0
PRÉSTAMOS BANCARIOS Y DE OTROS ORGANISMOS				
De corto plazo	3,724.3	4,875.0	1,150.7	30.9
INSTRUMENTOS FINANCIEROS DERIVADOS	-	43.4	43.4	100.0
PASIVOS POR ARRENDAMIENTO	-	34.8	34.8	100.0
OTRAS CUENTAS POR PAGAR				
Contribuciones por pagar	172.4	188.4	16.0	9.3
Acreedores diversos y otras cuentas por pagar	6,484.1	2,963.2	(3,520.9)	(54.3)
PASIVO POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	107.7	51.6	(56.1)	(52.1)
CRÉDITOS DIFERIDOS Y COBROS ANTICIPADOS	467.9	13.6	(454.3)	(97.1)
TOTAL PASIVO	25,069.8	28,208.7	3,138.9	12.5
PATRIMONIO CONTRIBUIDO				
Aportaciones del Gobierno Federal	1,743.4	1,743.4	-	0.0
Resultados contribuidos de ejercicios anteriores	21,274.0	24,571.9	3,297.9	15.5
	23,017.4	26,315.3	3,297.9	14.3
PATRIMONIO GANADO				
Resultados acumulados				
Resultado de ejercicios anteriores	-	(329.2)	(329.2)	100.0
Resultado neto	3,297.9	3,812.8	514.9	15.6
Otros resultados integrales				
Valuación de instrumentos financieros derivados de cobertura de flujos de efectivo	130.1	26.4	(103.7)	(79.7)
Resultado por tenencia de activos no monetarios	130.6	130.6	-	0.0
TOTAL PATRIMONIO CONTABLE	26,576.0	29,955.9	3,379.9	12.7
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO CONTABLE	51,645.8	58,164.6	6,518.8	12.6

Fuente: Dirección de Contabilidad





IV.2. Análisis del Estado de Resultados Integral

Al cierre de diciembre 2024, se presenta un resultado neto por 3,812.8 mdp, el cual es 15.6% superior al reflejado a diciembre de 2023.

A continuación, se presentan los principales factores que afectaron dicho resultado:

- Al 31 de diciembre 2024, el devengo de intereses mostró un ascenso del 24.1% con respecto a diciembre 2023, el cual se explica por los siguientes efectos:
 - El devengo de intereses mostró un crecimiento de 2,054.6 mdp, el cual se explica principalmente por el incremento en el saldo promedio de la cartera, reflejo de la dinámica en la colocación con respecto al mismo periodo del año anterior.
 - Así mismo, se observó un incremento de en los intereses de operaciones de cobertura por 78.0 mdp, debido al mayor reconocimiento de los flujos recibidos por las coberturas de las emisiones FNCOT 24 y FNCOT 23S por 45.3 mdp y 57.4 mdp, respectivamente; la disminución de los flujos recibidos por los instrumentos de cobertura de las emisiones FNCOT 21G y FNCOT 21 2G por 10.5 mdp y 9.6 mdp, derivado de su amortización, y un menor flujo recibido de la cobertura para la emisión FNCOT 22S por 4.6 mdp.
 - Por otro lado, los intereses en inversiones y reporto registraron un incremento de 7.8 mdp, derivado de un mayor saldo promedio de los recursos invertidos, no obstante, el comportamiento en la tasa de referencia publicada por el Banco de México.
 - Las comisiones por apertura presentaron una disminución por 150.6 mdp, derivado de las modificaciones implementadas en marzo de 2023 y marzo de 2024.
- El aumento neto en el costo financiero en comparación con diciembre de 2023 de 870.6 mdp, es derivado fundamentalmente por el aumento en el monto promedio de la deuda contratada.
- Para diciembre 2024 la estimación preventiva para riesgos crediticios registró un crecimiento de 734.9 mdp, que se compone principalmente del aumento en la demanda de reservas por 772.4 mdp y una mayor recuperación de cartera castigada por 37.5 mdp.



Es importante destacar que, a partir de la adopción de los nuevos criterios contables en 2024, cambió la metodología de cálculo de las EPRC, la cual considera que, la clasificación de la cartera total pasó de vigente y vencida a etapas 1, 2 y 3.

- Los otros ingresos presentaron un incremento 234.6 mdp, generado por la aplicación de saldos acreedores por políticas por 118.9 mdp, una mayor cancelación de provisiones de gasto por 55.8 mdp, el beneficio neto del periodo por 35.1 mdp y el reconocimiento del beneficio en la determinación del impuesto al valor agregado por 24.8 mdp.
- El aumento neto de 102.3 mdp en los gastos de administración de debió en gran medida al aumento en el rubro de Emolumentos y Otras Prestaciones al Personal por 72.7 mdp, Honorarios por procesos y cómputo electrónico por 70.2 mdp, Depreciaciones por arrendamiento por 52.1 mdp, otros gastos por 32.4 mdp, a pesar de una disminución en Correos, telefonía y servicios de comunicación por 10.1 mdp, Rentas (de locales, oficinas, estacionamientos, vehículos y otros) por 49.5 mdp y el Costo neto del periodo (provisión D-3) por 65.5 mdp.

El incremento en el resultado integral por 411.2 mdp proviene del incremento en el resultado neto por 514.9 mdp y una menor valuación de los instrumentos financieros derivados por 103.7 mdp.

Estado de Resultados Integral

(Cifras preliminares)

Concepto	2023	2024	Variaciones	
	mdp	mdp	Importe	%
Ingresos por intereses	8,257.3	10,247.1	1,989.8	24.1
Gastos por intereses	(1,659)	(2,530)	(870.6)	52.5
MARGEN FINANCIERO	6,598.4	7,717.6	1,119.2	17.0
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(2,004)	(2,739)	(734.9)	36.7
MARGEN FINANCIERO AJUSTADO POR RIESGOS CREDITICIOS	4,594.0	4,978.3	384.3	8.4
Comisiones y tarifas pagadas	(12)	(14)	(1.7)	14.2
Otros ingresos (egresos) de la operación	621.9	856.5	234.6	37.7
Gastos de administración y promoción	(1,906.0)	(2,008.3)	102.3	5.4
RESULTADO DE LA OPERACIÓN	3,297.9	3,812.8	514.9	15.6
RESULTADO NETO	3,297.9	3,812.8	514.9	15.6
Otros resultados integrales				
Valuación de instrumentos financieros derivados	-	(103.7)	(103.7)	100.0
de cobertura de flujos de efectivo				
Resultado por tenencia de activos no monetarios	-	-	-	0.0
RESULTADO INTEGRAL	3,297.9	3,709.1	411.2	12.5

Fuente: Dirección de Contabilidad



IV.3. Indicadores Financieros

Como parte de las acciones de seguimiento a la situación financiera del Instituto, se determinó el uso de 6 indicadores semaforizados que, en caso de aproximarse a una alerta amarilla, detonan la activación de medidas preventivas.

A diciembre 2024 el comportamiento de los indicadores fue el siguiente:

Tablero de indicadores financieros

Indicador	dic-23	dic-24	Promedio últimos 12m	Límite Alerta Amarilla	Límite Alerta Roja
(1) Cobertura del gasto de operación	4.09 x	4.83 x	4.32 x	1.50 x	1.00 x
(2) Flujo Recuperación / Cartera Total	0.99 x	0.97 x	0.98 x	0.93 x	0.90 x
(3) ROE	13.1%	13.6%	12.7%	9.0%	7.0%
(4) IMOR	4.3%	4.4%	3.7%	6.0%	6.5%
(5) IMORA	11.0%	10.3%	10.2%	16.5%	17.0%
(6) Eficiencia Operativa	4.2%	3.6%	4.0%	6.0%	7.0%

Fuente: Dirección de Planeación Financiera

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

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



Indicador (1) Cobertura del gasto de operación



Fuente: Dirección de Planeación Financiera

Indicador (2) Flujo de Recuperación / Cartera Total 12m



El comportamiento del **Indicador 1**, se debe a la aplicación de políticas de austeridad, que han reducido el ritmo de los gastos de operación a partir de 2019, e indirectamente al aumento de la colocación en ese periodo, que como se describe a continuación influye en la generación de más intereses de la operación. Los intereses de la operación más comisiones cobradas acumuladas en 12 meses, mostraron crecimientos anuales de 18.5% en diciembre 2022, 26.6% en diciembre 2023, y 24.4% a cierre de 2024, mientras que los gastos de operación acumulados 12 meses decrecieron 2.0% en diciembre de 2022 contra el observado en diciembre de 2021, en diciembre de 2023 aumentaron 6.7% respecto a diciembre 2022 y finalmente a diciembre 2024 observaron un incremento de 5.4% contra el año anterior.

El comportamiento del **Indicador 2** deriva de las medidas implementadas por el Instituto FONACOT a partir de 2023, la captación ha sido más eficiente, lo que impactó favorablemente en el indicador, dado que la cobranza acumulada de 12 meses creció 35.8 % de diciembre 2022 a diciembre 2023, mientras que, el saldo promedio de la cartera creció 27.6% en el mismo periodo, y durante 2024 la cobranza acumulada de 12 meses aumentó 27.1 % contra el 29.4 % del saldo promedio de la cartera al mismo periodo.

Indicador (3) ROE



Fuente: Dirección de Planeación Financiera

Indicador (4) IMOR



Respecto al **Indicador 3**, el Instituto FONACOT por su objeto social, se enfoca en lograr un equilibrio entre la sustentabilidad financiera y proporcionar acceso a financiamiento asequible para la población trabajadora, por lo que transfiere la fortaleza financiera como beneficio a las y los trabajadores. En este sentido, la tendencia de este indicador se debe a que, el patrimonio promedio de doce meses tiene una tendencia creciente, su valor está determinado por el





resultado acumulado, lo que supera el límite establecido por el Consejo Directivo de 8.0%. Es importante destacar, que a partir de marzo de 2024 se dejó de cobrar comisión por apertura en todos los productos, impactando favorablemente a la población trabajadora, sin que se haya afectado la fortaleza financiera del Instituto, toda vez que el ROE se muestra con una ligera tendencia al alza desde abril, cerrando el año en 13.6%.

La evolución del **Indicador 4**, ha mostrado una tendencia decreciente desde su máximo del periodo de pandemia, en noviembre 2021 de 6.0%, hasta 2023. A razón de la incorporación de los criterios contables IFRS-9 en 2024, cambio la forma de calcular las etapas por días de atraso, lo que generó volatilidad en el saldo de cartera en etapa 3.

Indicador (5) IMORA



Indicador (6) Eficiencia Operativa



Fuente: Dirección de Planeación Financiera

El **Indicador 5** refleja una tendencia positiva, siguiendo una dinámica similar a la del IMOR. Este comportamiento se debe al crecimiento de la cartera total superando el crecimiento de la cartera vencida, derivado del incremento en la colocación. La proporción de castigos acumulados anualmente representaba el 8.3 % del saldo de cartera al cierre de 2022, para 2023 los castigos representaron 7.6% y en 2024 este porcentaje alcanzó 9.1%, por el efecto en el saldo de la cartera en etapa 3 mencionado previamente. Al igual que el Indicador 4 (IMOR) presenta volatilidad durante 2024 por la incorporación de los criterios contables IFRS-9 en 2024, que cambio la forma de calcular las etapas por días de atraso.

En cuanto al comportamiento del **Indicador 6**, se debe al incremento del activo promedio de 12 meses, impulsado por el crecimiento de la cartera total, así como por el crecimiento moderado en los gastos de operación acumulados de 12 meses, derivado de la aplicación de las políticas de austeridad. En particular al cierre de 2024 el activo promedio 12 meses se incrementó 22.7%, mientras que los gastos de operación acumulados 12 meses como ya se mencionó solamente lo hicieron en 5.4%.

IV.4. Tesorería

IV.4.1. Análisis de las Inversiones

Las inversiones del Instituto durante 2024 se efectuaron conforme a los lineamientos para el manejo de las Disponibilidades Financieras de las Entidades Paraestatales de la Administración





Pública Federal (APF), publicados en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 1 de marzo de 2006 y sus reformas.

Como parte de los esfuerzos por fortalecer la gestión financiera y el gobierno corporativo, el Instituto cuenta con el Comité Interno de Administración de Activos y Pasivos Financieros. Este Comité tiene entre sus principales atribuciones establecer mecanismos que sirvan de base a las políticas de inversiones de los recursos financieros y a su vez conjuntar los lineamientos aplicables.

Es importante destacar que, el Comité Interno de Inversiones cambió su denominación a Comité Interno de Administración de Activos y Pasivos Financieros del Instituto FONACOT lo cual fue autorizado por el Consejo Directivo en octubre de 2024. Adicionalmente, se aprobaron las Reglas de Operación del Comité, ampliándose sus facultades, para revisar y en su caso aprobar temas relacionados con los Activos y Pasivos que devenguen intereses.

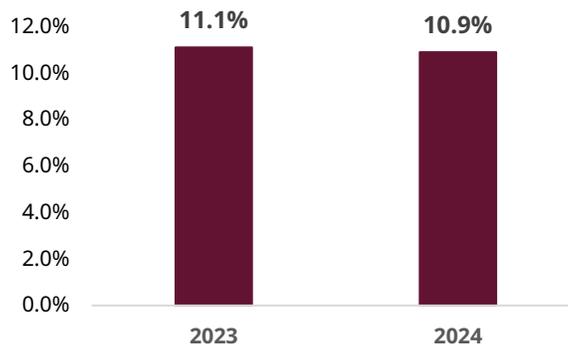
Dentro de este marco y apegados al perfil del portafolio del Instituto clasificado como conservador; las inversiones realizadas durante 2024 se basaron en su mayoría en reportos de valores gubernamentales a través de un servicio de Custodio, y posición en instrumentos en directo en valores gubernamentales al 100%.

Las disponibilidades del Instituto generaron en 2024, un rendimiento total de 247.5 mdp, con una tasa promedio de 10.81% y un capital promedio de inversión de 2,239.7 mdp. En comparación, en 2023, los rendimientos alcanzaron 227.4 mdp, con un saldo promedio de 1,538.8 mdp y una tasa promedio de 11.30%.

El incremento de incremento de 20.2 mdp en los rendimientos financieros entre 2023 y 2024 se explica principalmente por el incremento en el saldo promedio de inversión, lo que permitió generar mayores intereses, compensando así la disminución en la tasa promedio ponderada.

Esta estrategia de inversiones consolida la capacidad del Instituto para administrar sus recursos de manera eficiente y prudente, asegurando el respaldo financiero necesario para cumplir con sus objetivos operativo y obligaciones.

Comparación de rendimiento de inversiones



Fuente: Dirección de Tesorería con información de Banco de México





Adicionalmente, es importante mencionar que, el 19 de diciembre de 2024, la Junta de Gobierno del Banco de México (Banxico) tomó la decisión de disminuir el objetivo para la Tasa de Interés Interbancaria a un día de 10.2% a 10.0%; manteniéndose en dichos niveles hasta el cierre de diciembre de 2024.

IV.5. Estrategia de Financiamiento

El 18 de diciembre de 2019, la CNBV autorizó la inscripción preventiva de Certificados Bursátiles Quirografarios de corto y largo plazo bajo la modalidad de programa revolvente, hasta por la cantidad de 20,000.0 mdp o su equivalente en unidades de inversión, asignando hasta 5,000.0 mdp, o su equivalente en UDIS para emisiones de corto plazo. Este programa cuenta con una vigencia de cinco años, y las emisiones vigentes del Instituto FONACOT están amparadas bajo de este Programa.

En previsión del vencimiento de este programa, el Instituto inició el proceso con la CNBV para la inscripción preventiva de un nuevo programa de Certificados Bursátiles Quirografarios de corto y largo plazo bajo la modalidad revolvente, por un monto de hasta 60,000 mdp, de los cuales 15,000.0 mdp podrían ser emisiones de corto plazo.

Como estrategia para minimizar el riesgo de variaciones en las tasas de interés de su deuda, el Instituto ha contratado coberturas mediante Swaps de tasas de interés, transformando la deuda a tasa variable en una deuda a tasa fija.

Cabe destacar que, al cierre de 2024, el Instituto mantiene las máximas calificaciones crediticias otorgadas por Fitch y HR Ratings, basadas en su solidez financiera, la calidad crediticia, la distribución del plazo de los créditos, el nivel de sus ingresos, su adecuación de capital y la calidad de la administración; así como, el soporte implícito del Gobierno Federal. Estas calificaciones permiten al Instituto acceder a un grupo más amplio de inversionistas bajo mejores condiciones financieras.

Durante el ejercicio 2024, el Instituto llevó a cabo dos emisiones de Certificados Bursátiles Quirografarios:

1. El 19 de abril de 2024: Emisión con clave de pizarra FNCOT 24, por un monto de 5,900.0 mdp, con una sobretasa de 0.38 puntos porcentuales sobre la tasa de interés interbancaria de equilibrio (TIIE) de 28 días y con vencimiento el 16 de abril de 2027.
2. El 18 de octubre de 2024: Emisión con clave de pizarra FNCOT 24-2, por un monto de 3,700.0 mdp, con una sobretasa de 0.35 puntos porcentuales sobre la TIIE a 28 días y con vencimiento el 15 de octubre de 2027.

Estas emisiones buscan fomentar el desarrollo financiero de las personas trabajadoras acreditados, así como para contribuir al acceso a créditos en mejores condiciones, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de sus familias.



Al cierre de 2024, el Instituto contaba con líneas de financiamiento autorizadas por 34,450.0 mdp, de las cuales se habían dispuesto 24,875.0 mdp (72.2%), manteniendo un 27.8% disponible para cubrir contingencias y compromisos operativos.

Líneas de financiamiento al 31 de diciembre de 2024

Concepto	Autorizado	Dispuesto	%	Disponible	%
Programas de CEBURES quirografarios	20,000.0	20,000.0	100.0	0.0	0.0
Banca comercial	9,450.0	4,875.0	51.6	4,575.0	48.4
Banca de desarrollo	5,000.0	0.0	0.0	5,000.0	100.0
Total	34,450.0	24,875.00	72.2	9,575.00	27.8

Fuente: Dirección de Tesorería

Certificados Bursátiles vigentes al 31 de diciembre de 2024

(Millones de pesos)

Concepto	FNCOT 22S	FNCOT 23S	FNCOT 24	FNCOT 24-2
Monto dispuesto	4,000.0	6,400.0	5,900.0	3,700.0
Fecha de la Emisión	05/08/2022	16/06/2023	19/04/2024	18/10/2024
Sobretasa (pp s/TIIE28)	18	30	38	35
Fecha Vencimiento	01/08/2025	12/06/2026	16/04/2027	15/10/2027

Fuente: Dirección de Tesorería

Esta sólida estrategia de financiamiento reafirma el compromiso del Instituto FONACOT con una gestión prudente y eficiente de sus recursos, fortaleciendo su capacidad de cumplir con los objetivos sociales que benefician a las personas trabajadoras formales del país y su familia, al tiempo que garantiza el patrimonio y sustentabilidad financiera del Instituto.

V. CONSEJO DIRECTIVO Y COMITÉS

V.1. Consejo Directivo

Durante el ejercicio 2024, el Consejo Directivo del Instituto FONACOT, sesionó en seis ocasiones con carácter ordinario los días 25 de enero, 25 de marzo, 25 de abril, 25 de julio, 24 octubre y 05 de diciembre y una ocasión con carácter extraordinario el 29 de agosto. Todas estas sesiones se efectuaron utilizando medios electrónicos en formato videoconferencia.

V.2. Comités

V.2.1. Comités de Apoyo

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



Durante 2024, los cinco Comités de Apoyo realizaron un total de 36 sesiones, desglosadas de la siguiente manera:

- 34 sesiones ordinarias.
- 2 sesiones extraordinarias.

Número de sesiones de los Comités de Apoyo

Comité	Número de Sesiones Ordinarias	Número de Sesiones Extraordinarias
Operaciones	6	1
Crédito	6	0
Auditoría, Control y Vigilancia	6	1
Administración Integral de Riesgos	12	0
Recursos Humanos	4	0

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

V.2.2. Otros Comités

Además de los Comités de Apoyo, el Instituto cuenta con diez Comités Internos, los cuales se diferencian de los señalados en el artículo 19 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Estos comités se establecieron para atender las necesidades operativas y sustantivas específicas del Instituto.

Durante el ejercicio 2024, los Comités Internos llevaron a cabo un total de 83 sesiones, distribuidas de la siguiente manera:

- 57 sesiones ordinarias.
- 26 sesiones extraordinarias.



Número de sesiones de los Comités Internos

Comité	Número de Sesiones Ordinarias	Número de Sesiones Extraordinarias
Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios	6	3
Bienes Muebles	6	1
Interno de Uso Eficiente de Energía	2	0
Obra Pública	4	0
Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses	4	4
Pensiones y Jubilaciones	4	3
Crédito, Castigos y Quebrantos	4	0
Interno de Inversiones	12	0
Mejora Regulatoria	4	9
Transparencia	11	6
Total	57	26

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

VI. CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS Y LEYES

VI.1. Transparencia y Acceso a la Información

De los tres Sujetos Obligados que el Instituto tiene registrados para dar atención a las Solicitudes de Acceso a la Información, durante el ejercicio 2024, se recibieron 258 solicitudes, las cuales han sido atendidas en su totalidad, lo que representa un aumento del 20.0% respecto al ejercicio 2023 (215 solicitudes). El mayor volumen de solicitudes recibidas fue para el Instituto FONACOT, en donde los temas más recurrentes se refirieron a información generada o administrada por el sujeto obligado, compras públicas y contratos, así como, información sobre servidores públicos. Así mismo, se aclara que las solicitudes del ejercicio 2024 de los tres sujetos obligados, fueron atendidas en su totalidad.

Respecto al Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores, los temas más recurrentes fueron información generada o administrada por el sujeto obligado, compras públicas y contratos, e información sobre servidores públicos. En relación con el Fideicomiso de inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores, los temas más recurrentes fueron información generada o administrada por el sujeto obligado, compras públicas y contratos, e información sobre servidores públicos. Asimismo, se aclara que las solicitudes del ejercicio 2024 de los tres Sujetos Obligados fueron atendidas en su totalidad.



Solicitudes de acceso a la información

Solicitudes	2023	2024	Variación
Instituto FONACOT	161	158	-1.9%
Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores	30	46	53.3%
Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores	24	54	125.0%
Total	215	258	20.0%

Fuente: Unidad de Transparencia

Referente a los recursos de revisión, durante el ejercicio 2024, se recibieron 16 recursos de revisión ante el Instituto FONACOT, 3 recursos de revisión ante el Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores y en el Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores se recibió 1 recurso de revisión, lo que representa una variación del 122.2% en comparación al ejercicio anterior.

Recursos de revisión

Sujeto	2023	2024	Variación
Instituto FONACOT	9	16	77.8%
Fideicomiso de Administración e Inversión para Pensiones de los Trabajadores	0	3	100.0%
Fideicomiso de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad de los Trabajadores	0	1	100.0%
Total	9	20	122.2%

Fuente: Unidad de Transparencia

VI.2. Atención Ciudadana

Durante el ejercicio 2024, se recibieron y atendieron 783 reclamaciones y 2,398 consultas, esto es un total general de 3,181 contra 3,821 recibidas en 2023 (reclamaciones 1,575 y consultas 2,246), lo que corresponde a un decremento del 16.7%.

Las reclamaciones recibidas se refieren principalmente a aclaración de saldo, aclaración de descuentos, inconformidad con el servicio y actualización del estatus de buro de crédito. Las consultas recibidas se refieren en su mayoría a solicitudes de estado de cuenta, información de la cuenta; y autorización y renovación de crédito.



Inconformidades

Tipo	2023	2024	Variación %
Reclamaciones	1,575	783	-50.3
Consultas	2,246	2,398	6.8
Total	3,821	3,181	-16.7

Fuente: Atención Ciudadana

VI.3. Reclamaciones del Portal de Buró de Crédito

En el ejercicio 2024, se recibieron y atendieron 6,458 reclamaciones a través del portal de Buró de Crédito, en cumplimiento con lo establecido por la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. Esto representa un incremento del 3.3% en comparación con las 6,253 inconformidades recibidas en 2023.

Este aumento podría atribuirse al crecimiento en la operación del Instituto respecto al año anterior, reflejado en un mayor número de créditos otorgados, lo que incrementó las interacciones relacionadas con la información crediticia.

Las reclamaciones atendidas estuvieron relacionadas principalmente con la corrección de datos personales, la eliminación de créditos que no reconocidos por el cliente y datos incorrectos en saldos.

Impugnaciones recibidas

Tipo de Impugnación	2023	2024	Variación %
Corrección de datos	4,973	5,395	8.5
Eliminación de créditos que no reconoce	641	385	-39.9
Datos incorrectos en saldos	500	416	-16.8
Datos incorrectos en histórico de pagos	132	59	-55.3
Investigación Consulta	7	3	-57.1
Total	6,253	6,458	3.3

Fuente: Atención Ciudadana

VI.4. Cumplimiento del Programa de Trabajo Institucional

El Programa de Trabajo Institucional (PTI) 2022-2024 está alineado con las directrices establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, específicamente con los Ejes 2 y 3, enfocados en la política social y economía. Asimismo, se vincula con el Objetivo prioritario 3 del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, que busca:



“Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores”-

En este marco, el PTI enfatiza la estrategia prioritaria 3.2, que establece la necesidad de garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, con el objetivo de incrementar su calidad de vida y la de sus familias.

Dentro del PTI 2022-2024, el Instituto FONACOT establece objetivos, estrategias y metas específicas, entre las cuales destacan:

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

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

En este contexto, a continuación, se presenta el avance de los indicadores definidos en el programa hasta el 31 de diciembre de 2024.



Resultados de los indicadores del Programa de Trabajo Institucional

Indicador	Unidad de medida	Meta Anual 2024	Real 2024	Avance %
Trabajadores con crédito, en el periodo	Trabajadores	1,724,521	1,893,949	109.8
Número de nuevos trabajadores con crédito, en el periodo	Trabajadores	520,640	511,061	98.2
Importe de los créditos ejercidos, en el periodo	Millones de pesos	47,300.0	53,642.7	113.4
Número de trabajadoras con crédito, en el periodo	Trabajadoras	569,522	789,718	138.7

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

VI.5. Programa de Trabajo de Control Interno

En cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno (Acuerdo), el Instituto FONACOT reportó trimestralmente los avances y la conclusión de las acciones incluidas en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI).

Al cierre del ejercicio 2024, de 35 acciones de mejora incluidas PTCI;

- 33 acciones fueron reportadas como concluidas.
- 2 acciones se encuentran en proceso de atención.

El Órgano Interno de Control Específico del Instituto FONACOT, mediante su Informe de Evaluación al Reporte de Cierre del PTCI 2024, recomendó documentar y presentar al Comité de Auditoría, Control y Vigilancia (CACV) las justificaciones correspondientes para las acciones de mejora que fueron reportadas en proceso. Esto permitirá que, mediante acuerdo, se determine su reprogramación y/o replanteamiento de para garantizar su conclusión.

En atención a esta recomendación, cada Unidad Administrativa responsable evaluará y determinará las nuevas acciones de mejora que serán presentadas al CACV para su integración al PTCI del siguiente ejercicio, de conformidad con el Acuerdo.

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

Con el objetivo de dar cumplimiento a los compromisos e indicadores de desempeño que derivan de las medidas que se establecen en el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública (PNCCIMGP) 2019-2024, formalizados mediante las bases de colaboración respectivas por parte de la Secretaría de Trabajo y Previsión



Social (STPS) como dependencia coordinadora de sector, y que se relaciona a su vez con la determinación de las acciones puntuales hacia el cumplimiento de los objetivos previstos en el artículo 61 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. El Instituto, reportó en el sistema informático de la SHCP definido para tal efecto, el informe del 1er, 2do, 3er. trimestre y último del ejercicio 2024, relacionado al avance en cumplimiento a los compromisos e indicadores aplicables al Instituto.

De los 47 compromisos aplicables al Instituto, en 2024 se reportaron con avance 43 compromisos en el primer y segundo trimestre, mientras que en el tercer y último trimestre se reportaron avances en 41 compromisos. Los compromisos restantes fueron clasificados como "sin información" en los respectivos periodos: 4 compromisos en los dos primeros trimestres y 6 compromisos en los últimos dos. Este comportamiento refleja una variación en el cumplimiento de los compromisos durante el año.

Comparativo de compromisos del PNCCIMGP 2019-2024

Tipo de respuesta	I-T		II-T		III-T		IV-T	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024*
Acciones realizadas	40	43	43	43	45	41	42	n/a
Compromiso no aplicable en el periodo o sin avance a reportar	7	4	4	4	2	6	5	n/a
Total	47	47	47	47	47	47	47	n/a

Fuente: Subdirección General de Administración

* No aplica derivado de que el PNCCIMGP concluyó en su tercer trimestre de 2024

Respecto a los 12 indicadores aplicables al Instituto, los reportes trimestrales mostraron los siguientes resultados:

- En el primer trimestre, 5 reportaron valor, 2 no tuvieron información que reportar y 5 no aplicaron por la periodicidad o naturaleza de estos.
- Durante el segundo trimestre, 6 indicadores reportaron valor, 2 no tuvieron información que reportar y 4 no aplicaron.
- En el tercer y último trimestre, 5 indicadores reportaron valor, 2 no tuvieron información que reportar y 5 no aplicaron.

Dado que los reportes correspondientes al PNCCIMGP 2019-2024 abarcaron únicamente el periodo de enero a septiembre 2024, no fue establecer una comparación completa con el ejercicio 2023.



Reporte de indicadores del PNCCIMGP 2019-2024

Tipo de respuesta	Frecuencia de medición	I-T		II-T		III-T		IV-T	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024*
Anticorrupción									
1. Porcentaje de contratos registrados en la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Adquisiciones.	Trimestral	100%	100%	100%	100%	1.5%	100%	30%	-
2. Porcentaje de atención de acuerdos de los COCODI relacionados con el seguimiento de las metas de los programas presupuestarios.	Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
Combate a la Impunidad									
1. Porcentaje de difusión de posibles faltas administrativas que pueden cometer las personas servidoras públicas y las sanciones a que se pueden hacer acreedoras.	Trimestral	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-
2. Eficacia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflictos de intereses.	Trimestral	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	S/I	-
3. Porcentaje de denuncias remitidas a los titulares de las áreas de quejas de los OIC o a la SFP dentro de los 15 días naturales, a partir de que se tenga conocimiento de la presunta infracción a la normatividad en materia de contrataciones públicas.	Trimestral	S/I	S/I	S/I	S/I	100%	S/I	S/I	-
Mejora de la Gestión Pública									
2. Cociente de Recomposición del Gasto Programable.	Anual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0%	-
3. Cociente de Impacto de los Servicios Personales.	Anual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	50.5%	-
Recursos Humanos									
1. Instituciones con estructuras orgánicas con criterios de eficiencia, transparencia y austeridad.	Anual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	-
2. Indicador de fomento a la Nueva Ética Pública.	Trimestral	32%	100%	64%	100%	84%	100%	100%	-
3. Índice de simplificación de procesos y normatividad interna	Trimestral	52%	82%	51%	91%	79%	95%	79%	-
Uso de Bienes									
1. Participación activa para conducir eficientemente la Política Inmobiliaria.	Semestral	N/A	N/A	100%	100%	N/A	N/A	100%	-
3. Inmuebles administrados con dictamen valuatorio actualizado.	Anual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	-

Fuente: Subdirección General de Administración

N/A: no aplicable para el periodo reportado

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

* No aplica derivado de que el PNCCIMGP concluyó en su tercer trimestre de 2024



Entre las principales acciones realizadas en cumplimiento de los compromisos destacan:

- Contribución al cumplimiento de metas institucionales, derivado que las actividades que se llevan a cabo para el cumplimiento de estos compromisos impactan en el Instituto, destacando, las actividades para el avance del programa presupuestario y cumplimiento de metas y objetivos institucionales establecidos en el otorgamiento del crédito, afiliación de centros de trabajo, contar con el sistema de citas permitiendo colocar más créditos, así como parte de la eliminación de la comisión por apertura, detección y vigilancia de riesgos probables de alto impacto, la continua atención a observaciones y requerimientos emitidas por los órganos fiscalizadores internos y externos, las capacitaciones destacadas de órganos especializados y la atención a solicitudes e informes con el INAI, lo que ha permitido difundir temas fundamentales de combate a la corrupción y la impunidad.
- Destaca que Instituto ha mantenido prioridad en gestión pública, partiendo y contribuyendo en apego al ejercicio del gasto y medidas del cierre presupuestario fundamentado en las Leyes y Lineamientos en materia de Austeridad Republicana para la Administración Pública Federal, mismo que se informan a los comités correspondientes. Además, se mantiene y cumple con la difusión en materia de responsabilidades y prácticas de las personas servidoras públicas, comunica los resultados con relación al personal de ingreso, capacitación y evaluaciones de desempeño y competencias, así como los planes de acción de las metas de desempeño.
- Cumplimiento de la simplificación y mejora de la normatividad interna y de los procesos esenciales, registrando 86 normas en el SANI, con 25 modificaciones de fondo, 1 emisión y 1 eliminación al cierre de septiembre de 2024, así como avances en los planes de trabajo sobre 13 normas internas y 3 procesos esenciales para la simplificación de procesos y normatividad, representando un 95% de avance a su conclusión en el ejercicio 2024, además de 23 normas ya validadas para continuar con el proceso de actualización.
- Respecto al uso eficiente de bienes, se ha mantenido un destino correcto de los bienes, estableciendo acciones en el uso y aprovechamiento de inmuebles y espacios, cumpliendo lo relativo a la situación física, jurídica y administrativa de los mismos.

En este contexto, se precisa que se presentó el tercer informe trimestral de 2024 y último informe de avances en cumplimiento de compromisos e indicadores derivados del PNCCIMGP 2019-2024, con base a la solicitado por la SHCP por lo que se da por concluido la incorporación de las acciones destacadas y cómo han contribuido en el Instituto, mismo que se notificó con oportunidad al OICE y al Comité de Auditoría Control y Vigilancia (CACV).



VII. ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN

VII. 1. Estructura Organizacional

Durante el 2024, el Instituto cumplió con lo establecido en el Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como con la normatividad vigente, en relación con los niveles salariales del personal de Mando Superior, Medio y Operativo, y los incrementos salariales autorizados.

La estructura organizacional del Instituto durante este período contó con un total de 1,450 plazas autorizadas, distribuidas de la siguiente manera:

- 150 plazas de mando medio y superior.
- 936 plazas operativas sindicalizadas.
- 364 plazas operativas de confianza.

El Instituto ha respetado las autorizaciones establecidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP), sin incremento del número de plazas durante el ejercicio 2024.

VII.1.1. Relaciones Laborales

Al cierre de 2024, con el objetivo de asegurar la operación eficiente de los procesos y brindar una atención adecuada a las personas trabajadoras que solicitaron créditos, el Instituto realizó esfuerzos continuos para mantener una plantilla de personal eficaz y adecuada. Al cierre del ejercicio 2024, el Instituto contó con una plantilla ocupada por 1,439 personas servidoras públicas, distribuidas de la siguiente manera:

- 147 plazas de personal de mandos medios y superiores.
- 933 plazas de personal operativo sindicalizado.
- 359 plazas de personal operativo de confianza.

VII.1.2. Capacitación

El Instituto llevó a cabo, durante 2024, la detección de necesidades de capacitación de todas las áreas administrativas para la integrar el Programa Anual de Capacitación del ejercicio 2024. Considerando los requerimientos establecidos en el programa y respetando las restricciones presupuestales; se capacitó a un número significativo de personas trabajadoras del Instituto con el objetivo de fortalecer sus competencias laborales y fomentar su desarrollo profesional.



Capacitación

Área	2023		2024	
	Participante	Horas de Capacitación	Participante	Horas de Capacitación
Oficinas Centrales	338	16,933	359	36,003
DR Centro	156	7,995	154	13,339
DR Occidente	109	4,903	124	7,278
DR Norte	172	8,186	235	19,008
DR Sur	89	4,798	110	10,594
Total	864	42,815	982	86,222

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

En cumplimiento con el Programa Anual de Capacitación 2024, principalmente se impartieron los siguientes cursos, los cuales fueron diseñados para proporcionar a las personas trabajadoras herramientas que les permitan actualizar, desarrollar y fortalecer las competencias laborales:

- Vida sin Violencia.
- Masculinidades: Modelos para Transformar.
- Diplomado en Educación Financiera.
- Inducción a la Perspectiva de Género en la Administración Pública Federal.
- Inducción al Instituto FONACOT.
- Inclusión y Discapacidad.
- Comunicación Incluyente y sin Sexismo.

Es importante destacar que estos cursos se ofrecieron en modalidad en línea, utilizando plataformas tales como: Instituto Nacional de las Mujeres, SICAVIS, Plataforma Institucional, entre otras. Además, se realizaron diversas actividades para difundir información y proporcionar orientación en materia de educación financiera al personal del Instituto.

VII.1.3. Contratación de Servicios Profesionales por Honorarios

En el ejercicio 2024, el Instituto FONACOT no contrató servicio alguno con cargo a la partida 12101 "Honorarios".

VII.1.4. Servicio Social

Durante el ejercicio 2024, el Instituto contó con la participación de 44 personas prestadoras de servicio social, de las cuales se destacan 24 mujeres y 20 hombres. Estas personas colaboraron activamente en diversas áreas del Instituto, apoyando en las actividades de las áreas, para mantener un correcto funcionamiento de los procesos, acciones del crédito FONACOT y en las actividades para el cumplimiento de las metas.



VII.1.5. Programa de Becas

Con la finalidad de continuar con el apoyo en la formación profesional del personal operativo del Instituto, en diversas áreas del conocimiento económico-administrativo, durante el ejercicio 2024, el Programa de Becas benefició a dos personas servidoras públicas. Estas personas buscaron contar con un mayor grado de conocimiento para lograr cumplir las metas y objetivos en el Instituto.

Participantes del Programa Institucional de Becas

Nivel de Escolaridad	2023	2024
Maestría	0	2
Especialidad	0	0
Licenciatura	2	0
Posgrado	0	0
Diplomado	0	0
Titulación	0	0
Total	2	2

Fuente: Dirección de Recursos Humanos

Adicionalmente, el Instituto otorgó un total de 37 Becas de Excelencia dirigidas a las hijas e hijos de las personas trabajadoras sindicalizadas. De estas becas, 18 fueron de nivel medio superior y 19 de nivel superior, con el objetivo de impulsar su desarrollo académico y contribuir a su éxito educativo. Es importante destacar que tanto el Programa de Becas como las Becas de Excelencia se otorgan porque dichas prestaciones están establecidas en el contrato colectivo de trabajo.

VII.1.6. Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro

En el ejercicio 2024, el Instituto no contó con candidatos(as) en el Programa de Jóvenes Construyendo el Futuro. Sin embargo, se espera continuar apoyando a las y los jóvenes que decidan participar, brindándoles capacitación y formación que los impulse a tener una inclusión laboral exitosa, así como una mejor preparación para ser profesionistas destacados.

VII.1.7. Cultura Organizacional

Derivado del oficio circular No. CGGEP/UPRH/0008/2024, enviado por la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal en donde se dio aviso de que, por única ocasión no se implementaría en el 2024 la "Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO)" y en su lugar, las instituciones deberían de realizar un análisis de los resultados de dicha Encuesta y de las Prácticas de Transformación del Clima y Cultura Organizacional (PTCCO) durante el periodo comprendido de 2019 al 2023, el Instituto realizó el análisis respectivo y con la finalidad de mejorar la calificación, se registraron en la plataforma de RhNet las siguientes



PTCCO, las cuales por las fechas de captura corresponden a los compromisos que serán aplicables para el 2025:

Con los resultados del análisis se pudo conocer que los factores peor evaluados en ese periodo de tiempo fueron: Capacitación, Evaluación de Desempeño, Reconocimiento Laboral, Emergencias (financieras) y Liderazgo. Con la finalidad de mejorar la calificación de los mencionados factores, se registraron en la plataforma de RhNet, las siguientes PTCCO aplicables para el 2025:

- Difundir el Análisis ECCO-PTCCO 2019-2023 a todo el personal del Instituto FONACOT.
- Llevar a cabo el Plan Anual de Capacitación del Instituto FONACOT con la finalidad de proporcionar las herramientas técnicas necesarias para que las personas adscritas a las áreas sustantivas del Instituto optimicen la forma de realizar sus tareas.
- Identificar las competencias, fortalezas y áreas de oportunidad de las personas servidoras públicas del Instituto FONACOT, para el desarrollo de planes de actualización, formación y profesionalización, a efecto de orientar la continuidad y desarrollo profesional de los mismos, fortaleciendo el crecimiento del capital humano y su contribución a los objetivos y metas institucionales para la mejora del Instituto.
- Motivar al personal adscrito al Instituto al reconocer su desempeño y resultados tanto grupales como individuales, así como, su participación en la obtención de reconocimientos Institucionales.
- Que el personal del Instituto FONACOT adquiera conocimientos y competencias para el mejor aprovechamiento de los servicios y productos financieros, que fortalezcan sus capacidades en el manejo de sus finanzas, coadyuvando con ello a su bienestar y el de su familia.
- Desarrollar o reforzar con el personal de mando las capacidades que les permitan resolver problemas y tomar decisiones, comunicar y escuchar de manera efectiva, construir relaciones y equipos, así como, el empoderamiento de otros.

Así mismo, durante el 2024, se difundieron los siguientes documentos:

- “Pronunciamiento de Cero Tolerancia a las Conductas de Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores”.
- “Posicionamiento de Cero Tolerancia a los Actos de Corrupción en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores”.
- “Prontuario para el uso de lenguaje incluyente y no sexista en la Función Pública”.
- “Protocolo de Actuación de los Comités de Ética en la Atención de Denuncias y Prevención de Actos de Discriminación”.
- “Resultados del INFONACOT en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2023”.
- “Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual”.
- “Análisis de Resultados de la Administración Pública Federal en la ECCO 2019-2023”.



Finalmente, es importante recalcar que el Instituto mantiene en resguardo las cartas compromiso firmadas de conocimiento y comprensión del Código de Conducta y el Código de Ética por parte de todo el personal adscrito al Instituto FONACOT.

VII.2. Jurídico

VII.2.1. Jurídico Contencioso

Durante el ejercicio 2024, el Instituto FONACOT inició acciones legales ante las autoridades encargadas de la impartición y administración de justicia, tanto del fuero común, como del fuero federal.

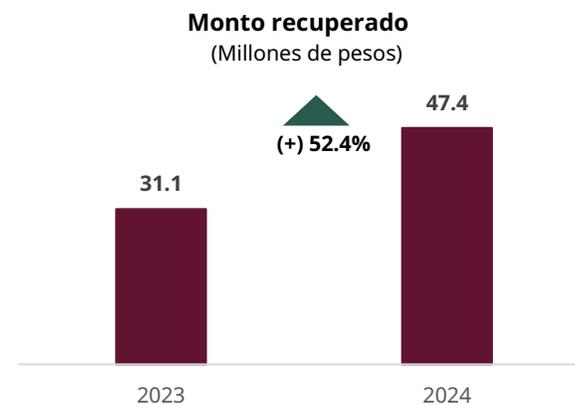
A través de los despachos externos y del personal del Instituto, se presentaron 1,302 demandas en contra de exempleados, acreditados y/o centros de trabajo, con el propósito de recuperar judicialmente los adeudos contraídos con el Instituto.

Número de Juicios			
Tipo de respuesta	2023	2024	Variación %
Ejecutivo Mercantil	4	6	50.0
Ordinario Mercantil	7	3	-57.1
Oral Mercantil	2,120	1,254	-40.8
Ordinario Civil	29	39	34.5
Otros	1	0	-100.0
Total	2,161	1,302	-39.8

Fuente: Dirección de lo Contencioso

Como resultado de dichas acciones legales, se logró recuperar 47.4 mdp, los que representa un incremento de 16.1 mdp en comparación con los 31.1 mdp recuperados en 2023.

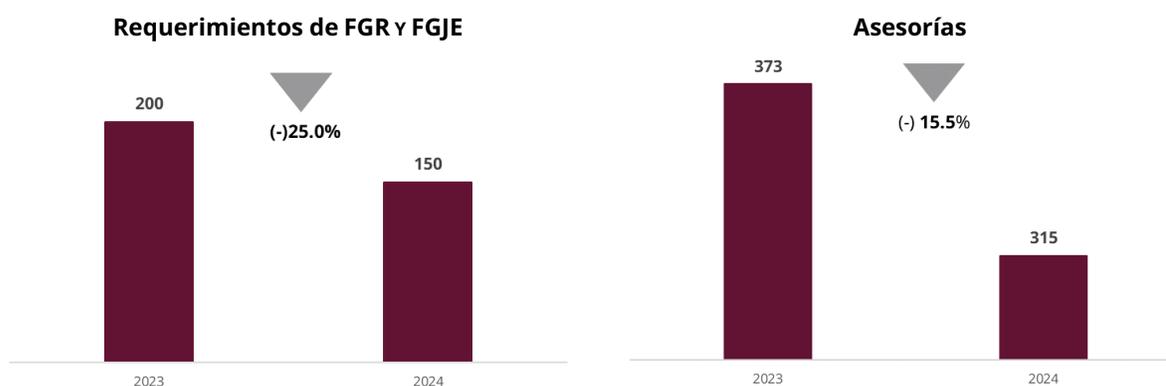
Respecto al cobro por concepto de honorarios a despachos externos para la cobranza judicial, se pagaron 6.6 mdp durante el ejercicio 2024.





Durante el ejercicio 2024, se realizaron 18 dictámenes por solicitudes de aclaración de crédito y aclaración de pagos. Los dictámenes se enmarcan en la revisión constante de los procesos sustantivos para la atención de las personas trabajadoras.

Por otra parte, durante el periodo reportado, se atendieron 150 requerimientos de las fiscalías del fuero común y federal, mientras que en el ejercicio 2023, se atendieron 200. Adicionalmente, se atendieron 315 asesorías internas y externas, principalmente con relación a requerimientos de Fiscalías y Juzgados, contra 373 realizadas en el ejercicio anterior.



Fuente: Dirección de lo Contencioso

Cabe mencionar, que las asesorías impulsan la revisión constante de los procesos sustantivos y la normatividad interna institucional, a fin de contar con los elementos suficientes que permitan la presentación de denuncias que en derecho proceden y coadyuvan con las autoridades ministeriales y judiciales. En este sentido, conjuntamente con las unidades administrativas de todo el Instituto, se participa para integrar los expedientes en los casos en los que se detectan o se tiene conocimiento de actos de corrupción por parte de servidores públicos del Instituto o de algún otro ilícito cometido por las personas trabajadoras o por diversas personas solicitantes de crédito.

VII.2.2. Jurídico Laboral

Durante el ejercicio 2024, se recibieron 10 demandas laborales en contra del Instituto ya sea como patrón, patrón sustituto y tercero interesado, 9 de las cuales se presentaron ante el Tribunal Laboral Federal de Asuntos Individuales; y 1 ante el Tribunal Laboral de la Región Centro-Sur.



Comparativo de nuevas demandas

Tipos	2023	2024	Variación %
Como patrón	8	6	-25.0
Como patrón sustituto	2	1	-50.0
Instituto como tercero interesado	6	2	-66.7
Relacionadas con autorización y cancelación	0	0	Sin Cambios
Beneficiario	0	1	100.0
Total	16	10	37.5

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Cabe mencionar que, durante el 2024, disminuyeron las demandas en contra del Instituto como tercero interesado en comparación con el año 2023.

Al cierre del ejercicio 2024, se concluyeron 18 juicios, de los cuales en 5 de ellos el Instituto FONACOT fue absuelto de salarios vencidos e intereses, 2 por desistimiento del actor de las prestaciones reclamadas, 3 por archivo, 2 por convenio dentro de juicio y 6 en cumplimiento al laudo ejecutoriado pronunciados por la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, reflejando las siguientes cifras en el pasivo contingente.

Asuntos laborales

(Millones de pesos)

Área	Número	Pasivo Contingente	Pagado	Diferencia a favor del Instituto
Subdirección General Comercial.	5	4.5	3.6	0.9
Abogado General	1	3.2	0	3.2
SINEIF	2	4.1	0.6	3.6
Dirección de Recursos Humanos	1	2.1	0	2.1
Órgano Interno de Control	1	2.1	0	2.1
Subdirección General de Finanzas	1	3	3	0
Patrón sustituto	2	1.6	0	1.6
Tercero Interesado	5	0	0	0
Total	18	20.6	7.2	13.5

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

En el año 2024, se atendieron 146 audiencias ante las Juntas Federales y Locales de Conciliación y Arbitraje, así como en Tribunales Laborales de Asuntos Individuales, contra 256 reportadas en el año 2023; lo cual representa una disminución del 43.0% respecto a las audiencias reportadas en 2023.

Con el objeto de salvaguardar los intereses del Instituto, previendo posibles contingencias que se traduzcan en demandas laborales, durante el ejercicio 2024 se llevaron a cabo las siguientes acciones:



Convenios de liquidación

Tipo de Convenio	2023	2024	Variación %
Convenios formalizados	71*	90	26.8
Pago antes de retención del ISR a convenios formalizados (mdp)	12.4	36.8	196.8
Retención de ISR a convenios formalizados (mdp)	2.2	7.1	222.7
Pago total o parcial a préstamos (personal y/o BCD) (mdp)	1.2	2.1	75.0
Pago neto (mdp)	8.5	27.6	224.7

*Incluye convenios por liquidación y renuncia
Fuente: Dirección de Asuntos Laborales

Por otra parte, se atendieron 19 requerimientos de pensiones alimenticias e informes solicitados por los juzgados familiares en la Ciudad de México e interior de la República, lo anterior representa un aumento en comparación al ejercicio 2023, en el cual se desahogaron 16 requerimientos.

Demandas y liquidaciones

Concepto	2023	2024
Demandas laborales recibidas contra el Instituto FONACOT como patrón	8	6
Demandas laborales concluidas	21	18
Audiencias atendidas	256	146
Juicios de nulidad presentados	3	6
Procedimientos de investigación laboral	17	29
Rescisión	4	5
Suspensión	2	2
Apercibimiento por escrito	6	14
Sin sanción	2	1
Concluidos por renuncia	1	1
No se llevó a cabo	1	2
En proceso	1	2
Convenios formalizados	71	90
Pago antes de retención del ISR a convenios formalizados (mdp)	12.4	36.8
Retención de ISR a convenios formalizados (mdp)	2.2	7.1
Deducción de Pensión Alimenticia, decretado por Juzgado de lo Familiar (mdp)	0.4	0.1
Pago total o parcial a préstamos (personal y/o BCD) (mdp)	1.2	2.1
Pago neto (mdp)	8.5	27.6
Requerimientos de pensiones alimenticias	16	19
Pagos de Marcha	2	3
Liquidaciones en atención al Reglamento de Pensiones, Jubilaciones y Primas de Antigüedad	41	29

Fuente: Dirección de Asuntos Laborales



VII.2.2.1. Reclamaciones ante la CONDUSEF

Durante 2024, se recibieron un total de 101 reclamaciones presentadas por los usuarios del Instituto FONACOT ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), cantidad que representa una disminución del 2.8% de las reclamaciones recibidas en 2023.

La principal causa de reclamación fue por concepto de actualización de buró, que muestra un incremento con relación a las reclamaciones recibidas por el mismo concepto en el 2023.

Reclamaciones			
Tipo de Reclamación	2023	2024	Variación %
Aclaración de Crédito	22	24	9.1
Acreditación de Pagos	6	1	-83.3
Actualización de Buró	34	31	-8.8
Afiliación Centro de trabajo	0	0	Sin cambios
Seguros	2	0	-100.0
Cancelación	4	15	275.0
No Reconocimiento	16	5	68.8
Reembolso	20	25	25.0
Reestructura/Renovación de Crédito	0	0	Sin cambios

Fuente: Unidad Especializada de Atención a Usuarios

De igual forma, en 2024 se atendieron 15 audiencias de conciliación contra 19 atendidas en el ejercicio 2023, lo que representa una disminución del 21.1%, esto, como resultado de la mejora en la calidad de la información que se rindió en los informes solicitados por la CONDUSEF.

VII.2.3. Consultivo y Normativo

Al cierre de 2024 se revisaron y elaboraron 189 instrumentos jurídicos (contratos y convenios), contra los 181 revisados y elaborados en 2023. Esta actividad comprende la revisión del marco normativo aplicable a cada instrumento, de la documentación legal para acreditar la existencia y personalidad de las partes, así como de los requerimientos específicos solicitados para cada instrumento, a fin de determinar su vialidad jurídica, entre otros aspectos.

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



Instrumentos jurídicos

Instrumentos jurídicos	Número
Contratos de Arrendamiento de Inmuebles	25
Convenios Contrato de Arrendamiento	2
Convenios Contrato de Comodato	4
Convenios de Difusión	158
Total de instrumentos jurídicos en 2024	189

Fuente: Dirección de lo Consultivo y Normativo

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

En lo que respecta a las solicitudes para el otorgamiento de poderes, durante 2024 se elaboraron y protocolizaron ante notario público 20 instrumentos, 2 más que en el ejercicio anterior. Esta actividad transversal, es esencial para brindar seguridad y certeza jurídica a las actuaciones de las y los servidores públicos del Instituto, permitiéndoles ejercer sus atribuciones y facultades conferidas por la normativa vigente ante otras autoridades administrativas y jurisdiccionales; así como ante personas físicas y morales. De igual forma, este proceso facilita que los prestadores de servicios legales del Instituto puedan apersonarse en los litigios que les son encomendados a lo largo del país.

Por lo que se refiere a las solicitudes de revocación de poderes otorgados, en 2024 se atendieron y tramitaron 11 ante fedatario público, 1 más que en el ejercicio anterior (10 solicitudes).

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

En relación con la atención de las solicitudes para la certificación de documentos en 2024 se recibieron 9 peticiones para realizar el trámite ante fedatario público, mientras que en el ejercicio 2023 se recibieron 14 peticiones.

VII.2.3.2. Consultas y Asesorías

Durante 2024, se recibieron y atendieron 616 consultas, esto es un 30.5% más que las consultas recibidas en 2023 (472 reportadas) brindándose atención a todas las áreas del Instituto para asesorarles en el ámbito jurídico con respecto a los términos y los alcances del marco normativo aplicable o relacionado con atribuciones y funciones de los servidores públicos del Instituto; instrumentos jurídicos (contratos, convenios, poderes); funciones de órganos colegiados, entre otras.

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



participación en los distintos Comités y Subcomités.

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

Finalmente, también se llevó a cabo la publicación del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en el Diario Oficial de la Federación con fecha 16 de enero de 2024.

VII.3. Situación Actual de los Bienes

VII.3.1. Bienes Muebles

Al 31 de diciembre de 2024, el Instituto tiene registrados en su patrimonio 9,944 bienes muebles con un valor de 4.3 mdp.

Inventario físico de bienes muebles

Tipo de Activo	2023		2024	
	Número de bienes	Valor en libros (mdp)	Número de bienes	Valor en libros (mdp)
Mobiliario y equipo de oficina	10,786		9,702	
Equipo de Computo	333	5.4	201	4.3
Equipo de Transporte	42		41	
Equipo de Oficina	-	-	-	-
Maquinaria y Equipo	-	-	-	-
Total	11,161	5.4	9,944	4.3*

Fuente: Dirección de Contabilidad

* El valor en libros al 2024 incluye parcialmente los bienes dados de baja y alta.

Nota: En el ejercicio 2023 se tenían identificados 11,161 bienes muebles con un valor en libros 5.4 mdp, sin embargo, derivado del inventario anual de bienes muebles 2023, el cual se concluyó en 2024, se identificaron 1,149 bienes muebles no localizados por un valor en libros de 0.9 mdp. Estos bienes faltantes se identificaron y se reportaron por las Direcciones Estatales, de Plaza, y el Almacén General, derivado de la verificación física realizada al activo fijo a su cargo, para lo cual, manifestaron que en algunos casos los bienes faltantes derivan de la sustitución del mobiliario por remodelación o reubicación.

Al cierre de 2024, el Instituto dio de baja un total de 1,243 muebles, de los cuales:

- 94 bienes fueron dados de bajo por siniestro derivado del Huracán Otis.
- 1,149 bienes fueron dados de baja como faltantes a la actualización del inventario por sustitución de mobiliario o reubicación.



Baja de bienes muebles

(Millones de pesos)

Disposición Final	2023		2024	
	Número	Monto	Número	Monto
Bienes Enajenados	154	1.3	1,149	0.9
Bienes Donados	0	0	0	0
Bienes Siniestrados	0	0	94	0.0*
Total	154	1.3	1,243	0.9

Fuente: Subdirección General de Administración

*Con fines de presentación el valor se redondeó a 0, sin embargo, es de 0.00004

Asimismo, el Instituto registró 26 bienes muebles dados de alta por resarcimiento derivado del Huracán Otis, por un valor total de 0.7 mdp.

VII.3.2. Bienes Inmuebles

De conformidad con la normatividad del Instituto Nacional de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) y considerando la ubicación y espacios existentes para el desarrollo de la operación institucional en el ámbito regional, al cierre de 2024, el Instituto tiene registrados tanto inmuebles propios y como en arrendamiento.

En cuanto a los inmuebles propios, el Instituto cuenta con un patrimonio de 10 inmuebles con un valor original de 91.6 mdp y un valor en libros a esta fecha de 175.4 mdp, al mismo periodo del ejercicio 2023, se contaba con igual número de inmuebles.

Inmuebles propios ocupados por el Instituto FONACOT

Uso	2023	2024
Edificio Oficinas Centrales	1	1
Dirección de Plaza	1	1
Almacén de bienes de baja	1	1
Casa	1	1
Terrenos Sin Construcción	2	2
Inmuebles desocupados	4	4
Total	10	10

Fuente: Subdirección General de Administración

Por otro lado, los inmuebles arrendados suman 8,941.9 metros cuadrados al cierre de 2024, para la operación de 79 sucursales, cifra que se mantuvo sin cambios respecto al cierre de 2023.

Durante el ejercicio 2024, se realizaron 50 renovaciones de contratos de arrendamiento con incremento de renta, en apego a la justipreciación de renta autorizada por el Instituto de





Administración de Avalúos y Bienes Nacionales (INDAABIN). En total, se solicitaron 46 avalúos, mientras que en 4 renovaciones no se realizó ajuste de renta, por lo que no fue necesario la gestionar ni pagar los avalúos correspondientes. Esta cifra representa un incremento con respecto a 2023, cuando se realizaron 27 renovaciones de arrendamiento.

Todas las contrataciones y renovaciones se llevaron a cabo en cumplimiento con el decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF) y demás normativa aplicable.

Inmuebles arrendados		
Uso	2023	2024
Edificio Oficinas Plaza de la República	1	1
Direcciones Regionales	4	4
Direcciones Estatales	28	18
Direcciones de Plaza	9	4
Oficinas de Representación	37	52
Total	79	79

Fuente: Subdirección General de Administración

VII.3.2.1. Mantenimiento a Inmuebles

Con el objetivo de que las sedes del Instituto FONACOT continúen con su actividad sustantiva, que es la colocación de crédito, y para asegurar que cuenten con instalaciones adecuadas para el óptimo funcionamiento, durante el ejercicio 2024 se brindó el apoyo para realizar mantenimiento preventivo y correctivo a las instalaciones.

En este sentido, se gestionó el mantenimiento con a cargo a los arrendadores de los inmuebles ubicados en: Cancún, Celaya, Chalco, Chetumal, Ensenada, Manzanillo, Mérida, Mexicali, Mixcoac, Monterrey, Playa del Carmen, Plaza de la República, San Luis Potosí, Tapachula, Tijuana, Tlalnepantla y Villa Coapa.

Adicionalmente, se llevaron a cabo 16 visitas para verificar la viabilidad técnica para la reubicación y remodelación de las siguientes sucursales: Acapulco, Campeche, Cd. Valles, Coatzacoalcos, Congreso del Trabajo, Fresnillo, Insurgentes, Los Mochis, Matehuala, Puebla, Puerto Vallarta, Tizayuca, Toluca, Tula de Hidalgo, Tuxtepec y Tuxtla Gutiérrez. Estas acciones están orientadas a garantizar que el Instituto continúe con su actividad sustantiva que es la colocación de crédito en instalaciones adecuadas.

Derivado de los daños causados por el Huracán Otis, se llevó a cabo la remodelación de la sucursal de Acapulco, realizándose la entrega al área usuaria y a la Comisión de Seguridad, de Higiene y Protección Civil del SINEIF; el 16 de mayo y el 6 de junio de 2024 respectivamente.

Con respecto a los trabajos de remodelación la sucursal de Campeche, inmueble compartido con el INDAABIN, se presentó el proyecto arquitectónico para su visto bueno, el cual fue



aprobado por la Administradora Única de la Región Península el 23 de mayo de 2024. A partir de esta aprobación, se procedió a una contratación por 3.8 mdp a través de licitación pública para llevar a cabo las obras de remodelación.

VII.4. Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Durante el ejercicio 2024, se realizaron un total de 261 contrataciones por un monto de 571.6 mdp, a través de los procedimientos establecidos en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), incluyendo licitación pública, invitación a cuando menos tres personas y adjudicación directa, ya sea por montos de actuación o por artículo 41 de la LAASSP.

Adquisiciones, arrendamiento y servicios

(Millones de pesos)

Procedimiento*	2023		2024	
	Contratos	Monto	Contratos	Monto
Contratos con otras dependencias⁷	5	17.3	3	14.8
Licitación Pública	23	533.5	24	292.1
Invitación a cuando menos Tres Personas	4	22.2	6	56.7
Contratos con montos autorizados en 2024⁸	39	12.4	31	11.2
Opinión favorable del Comité Adquisiciones⁹	126	334.4	123	177.5
Contrato Marco¹⁰	504	34.7	73	17.7
Contrato Marco por Eventualidad¹¹	0	-	1	1.3
Total	701	954.5	261	571.6

*Procedimientos con base en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP)

Fuente: Subdirección General de Administración

VII.4.1. Contratos Plurianuales

El Instituto FONACOT cuenta con cien contratos de tipo plurianual destinados a la prestación de diversos servicios estratégicos, los cuales incluyen:

- Uso y soporte de licencia SAS.
- Servicio administrado de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos.
- Arrendamiento de mobiliario sin opción a compra para las representaciones de Insurgentes Sur, Puerto Vallarta, Campeche, Fresnillo, Matehuala, Toluca, los Mochis y congreso del trabajo del Instituto FONACOT.
- Servicio integral administrado de la arquitectura de cómputo de los sistemas sustantivos del Instituto FONACOT.

⁷ En referencia al Art.1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) sobre contratos celebrados con otras dependencias.

⁸ Contratos celebrados de acuerdo con el Art.42 de la LAASSP sobre contratos conforme a los montos de actuación autorizados en 2024.

⁹ Contratos conforme al Art.41 Fracciones I y III de la LAASSP en relación con los contratos que requirieron dictamen favorable del Comité de Adquisiciones del Instituto FONACOT.

¹⁰ Contratos referentes al Art.41 Fracciones VII y XX numeral VII de la LAASSP, donde contemplan aquellos que se adjudica de manera directa por declararse desierta una licitación pública y XX a contrato Marco.

¹¹ Contratos referentes al Art.41 Fracción V de la LAASSP, donde contempla adjudicación de manera directa por caso fortuito o fuerza mayor por eventualidad que no pueda esperar licitación pública.



- Dictaminación de los estados financieros contables y presupuestarios del ejercicio 2024.

Estos contratos permiten garantizar la continuidad operativa de los servicios fundamentales del Instituto, asegurando su adecuada funcionalidad y cumplimiento de los objetivos institucionales.

VII.4.2. Contrataciones Marco

Durante el ejercicio 2024, el Instituto FONACOT realizó un total de 75 contratos bajo el esquema de contrataciones marco. De estos:

- 5 contratos fueron por invitación a cuando menos tres personas, destinados a la contratación de: servicio integral de limpieza a nivel nacional y servicio administrado de fotocopiado, impresión y digitalización de documentos.
- 70 contratos fueron adjudicados de manera directa, incluyendo: 1 fue para la contratación de los servicios y adquisición de productos de licenciamiento Microsoft bajo un esquema de suscripción y soporte de derechos de uso, 1 para el servicio integral de fumigación para las oficinas del Instituto FONACOT en la zona metropolitana y los 68 restantes fueron para el suministro de artículos de oficina (papelería), por la plataforma de la Tienda Digital del Gobierno Federal.

Estas contrataciones permitieron al Instituto satisfacer sus necesidades operativas esenciales, cumpliendo con los lineamientos establecidos para la gestión eficiente de recursos públicos.

VII.5. Ejercicio del Presupuesto

VII.5.1. Presupuesto de Gasto Programable

El presupuesto de gasto programable autorizado al Instituto FONACOT en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio 2024 fue por 2,784.2 mdp, lo que representó un incremento del 1.9% en comparación con los 2,730.9 mdp autorizados para 2023.

Presupuesto autorizado

(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	2023	2024
1000	Servicios Personales	919.1	1,005.5
2000	Materiales y Suministros	26.5	33.6
3000	Servicios Generales	1,744.0	1,703.4
4000	Otras Erogaciones	41.4	41.7
Total Gasto Corriente		2,731.0	2,784.2

Fuente: Subdirección General de Administración

En cumplimiento con las disposiciones de austeridad y disciplina presupuestaria establecidas por la Presidencia de la República, los recursos del programa presupuestario E009 Créditos a



Trabajadores se destinaron principalmente a la automatización y modernización de procesos, así como a la mejora en la atención al público. Estos recursos incluyeron la implementación de tecnologías de información y comunicación para la originación del crédito, a fin de dar cumplimiento a lo señalado en las disposiciones de la CNBV, así como el arrendamiento de locales para sucursales, la capacitación técnica al personal, campañas publicitarias y viáticos, los cuales se destinaron principalmente para el traslado del personal para la acercar el crédito a las personas trabajadoras.

VII.5.1.1. Presupuesto Modificado del Gasto Programable

El presupuesto original autorizado para 2024, se modificó de 2,784.2 mdp a 2,096.5 mdp, con el propósito de realizar un ejercicio eficiente y transparente de los recursos, acorde con las necesidades de las diversas áreas que integran el Instituto. Esta reducción de 687.7 mdp incluyó ajustes por vacancia (2.7 mdp) y economías generadas (685.0 mdp), además de traspaso compensado entre capítulos de gasto por 78.3 mdp.

El capítulo de Servicios Personales, con un presupuesto original de 1,005.5 mdp, fue modificado debido a una ampliación por traspaso compensado del capítulo de Servicios Generales por 65.3 mdp, destinados a cubrir presiones de gasto relacionadas con el pago obligaciones laborales contempladas en el contrato colectivo de trabajo. Adicionalmente, se aplicaron reducciones de recursos de 2.7 mdp por la vacancia y 16.0 mdp por economías, dando como resultado un presupuesto modificado de 1,052.1 mdp.

El capítulo de Materiales y Suministros fue autorizado inicialmente por 33.6 mdp, pero, tras un ejercicio eficaz y eficiente de los recursos, se redujo a 19.8 mdp, derivado de economías generadas durante el periodo por un total de 13.8 mdp.

Para el capítulo de Servicios Generales, el presupuesto autorizado de 1,703.4 mdp fue modificado debido un traspaso compensado al capítulo de Servicios Personales de 65.3 mdp, destinados a atender las prestaciones del personal de base establecidas en el contrato colectivo de trabajo. Además, se realizaron traspaso al capítulo de Otras Erogaciones por 13.0 mdp, para cubrir erogaciones por resoluciones jurídicas de las autoridades competentes. Finalmente, se aplicó una reducción de recursos de 651.4 mdp, resultado así en un el presupuesto modificado de 973.7 mdp.

En el capítulo de Otras Erogaciones, el presupuesto autorizado de 41.7 mdp fue incrementado por el traspaso compensado del capítulo de Servicios Generales por 13.0 mdp. Sin embargo, se aplicaron economías generadas al cierre del ejercicio por 3.8 mdp, dejando un presupuesto modificado de 50.9 mdp.



Presupuesto modificado del gasto programable 2024
(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	Presupuesto original	Traspaso compensado	Vacancia	Economías	Presupuesto modificado
1000	Servicios Personales	1,005.5	65.3	2.7	16.0	1,052.1
2000	Materiales y Suministros	33.6	0.0	0.0	13.8	19.8
3000	Servicios Generales	1,703.4	-78.3	0.0	651.4	973.7
4000	Otras Erogaciones	41.7	13.0	0.0	3.8	50.9
5000	Bienes muebles e inmuebles	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total		2,784.2	0.0	2.7	685.0	2,096.5

Fuente: Subdirección General de Administración

VII.5.1.2. Ejercicio Presupuestal

Durante el ejercicio 2024, el presupuesto original autorizado fue de 2,784.2 mdp que durante el año se modificó mediante ampliaciones y reducciones destinadas a atender presiones de gasto, ahorros y economías, resultado en un presupuesto modificado programable de 2,096.5 mdp. Este presupuesto se ejerció en su totalidad (100%) al cierre del ejercicio, representando un incremento del 6.8% respecto al presupuesto ejercido en 2023, que fue de 1,954.0 mdp. Este aumento reflejó la operación enfocada en la realización y cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Presupuesto y gasto
(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	Presupuesto	Gasto
1000	Servicios Personales	1,052.1	1,052.1
2000	Materiales y Suministros	19.8	19.8
3000	Servicios Generales	973.7	973.7
4000	Otras Erogaciones	50.9	50.9
Total Gasto		2,096.5	2,096.5

Fuente: Subdirección General de Administración

En el capítulo 1000 Servicios Personales, se ejerció un gasto de 1,052.1 mdp, alcanzando el 100% del presupuesto modificado. Comparado con el gasto realizado en 2023, que fue de 987.0 mdp, se registró un incremento del 6.2%. Este aumento incluyó los incrementos en remuneraciones, gratificación de fin de año con base en la estructura organizacional autorizada



y en los tabuladores salariales, estímulos al personal operativo por desempeño y productividad, prestaciones de seguridad social y de contrato colectivo de trabajo e impuestos.

El capítulo 2000 Materiales y Suministros, se ejerció un gasto de 19.8 mdp, lo que también representó el 100% del presupuesto modificado. En comparación con el gasto ejercido en 2023, que fue de 19.0 mdp, se observó un incremento del 4.0%. Estos recursos se destinaron a la adquisición de papelería y artículos de oficina, material eléctrico y electrónico, combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos terrestres destinados a servicios públicos y la operación de programas públicos, así como vestuario y uniformes al personal de base principalmente.

El capítulo 3000 Servicios Generales, se ejercieron recursos por 973.7 mdp, logrando un avance del 100% respecto al presupuesto modificado. En comparación con los recursos ejercidos en 2023, que fueron 908.7 mdp, se registró un incremento del 6.7%. Este gasto incluyó servicios básicos, infraestructura de cómputo, diversos arrendamientos, mantenimiento de aplicaciones informáticas que dan soporte directo a los procesos sustantivos del crédito a trabajadores, servicios de desarrollo, operación e infraestructura informática para la colocación de créditos, impresión de material informativo, campañas de publicidad, viáticos y pasajes entre otros.

El capítulo 4000 Otras Erogaciones, se ejercieron 50.9 mdp, lo que significó un incremento del 22.8% respecto a los 39.3 mdp ejercidos en 2023. Este aumento se atribuyó principalmente a recursos destinados a fondos de pensiones y primas de antigüedad de los trabajadores del Instituto, pagos por defunción y obligaciones jurídicas ineludibles.

Comparativo del gasto ejercido 2024 vs 2023

(Millones de pesos)

Capítulo	Concepto	2023	2024	Variación %
1000	Servicios Personales	987.0	1,052.1	6.2
2000	Materiales y Suministros	19.0	19.8	4.0
3000	Servicios Generales	908.7	973.7	6.7
4000	Otras Erogaciones	39.3	50.9	22.8
Total		1,954.0	2,096.5	6.8

Fuente: Subdirección General de Administración

El Instituto reafirma su compromiso con las disposiciones de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestaria establecidas en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su reglamento, Ley Federal de Austeridad Republicana y el Presupuesto de Egresos de la Federación 2024, garantizando un manejo responsable y eficiente de los recursos.





VII.6. Archivo Institucional

Durante el ejercicio 2024, el Instituto FONACOT actualizó los inventarios documentales de las áreas generadoras de información, en cumplimiento con los artículos 28 Fracción IV y 30 Fracción II de la Ley General de Archivos. Como resultado, se consolidó un inventario general compuesto por 15,862 expedientes.

Entre acciones de mejora implementadas en el Sistema Institucional de Archivos, se autorizó el Programa Anual de Desarrollo Archivístico (PADA) 2024, el cual incluyó la reingeniería de las Fichas Técnicas de Valoración Documental. Al cierre del ejercicio se obtuvieron 124 fichas, las cuales establecen los mecanismos de identificación de la producción documental de las áreas del Instituto. Asimismo, se avanzó en la actualización del Catálogo de Disposición Documental (CADIDO), en alineación con los nuevos formatos emitidos por el Archivo General de la Nación (AGN) y el Consejo Nacional de Archivos (CONARCH).

Para fortalecer las competencias en materia archivística, se llevaron a cabo talleres de capacitación dirigidos a los servidores públicos designados como Responsables de Archivo de Trámite (RATS) y al personal que administra los archivos de las áreas productoras. Adicionalmente, el personal participó en el “Taller Virtual Gratuito para la elaboración de Instrumentos de Control Archivísticos”, impartido por el AGN.

En el marco del Sexto Aniversario de la publicación de la Ley General de Archivos, el Instituto FONACOT fue invitado como ponente el día 19 de junio de 2024, evento organizado por el AGN, en reconocimiento a su desempeño como institución modelo en materia de archivo.

En relación con el Programa de acompañamiento para la identificación, depuración, expurgo y baja documental, se lograron los siguientes avances:

- Seis dictámenes de baja documental administrativa, correspondientes a 6,310 cajas de archivo.
- Un dictamen de Destino Final para información histórica, que comprende 69 expedientes contenidos en 19 cajas y equivalente a 2.3 metros lineales.
- Se solicitó una cotización a Estudios Churubusco Azteca para la digitalización de este acervo documental histórico, con el objetivo de garantizar su conservación.

En cuanto al trabajo del Grupo Interdisciplinario de Valoración y Conservación de los Archivos, se llevaron a cabo dos Sesiones Ordinarias para abordar aspectos técnicos sobre la organización, conservación, disponibilidad e integridad de los documentos de archivo en trámite. Las acciones destacadas incluyeron:

- La gestión de los 6 dictámenes de Destino Final.
- La formalización del contrato de donación de papel y cartón en desuso entre el Instituto FONACOT y la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos.
- La emisión de un dictamen de transferencia secundaria.



- El proceso de la desincorporación de la documentación siniestrada.

VII.7. Tecnologías de la Información y Comunicación

VII.7.1. Tecnologías de la Información

Durante el ejercicio 2024, el Instituto FONACOT implementó diversos proyectos, contrataciones y otras acciones para la mejora tecnológica. Entre los avances más destacados, se incluyen:

- Gestión en la actualización de la plataforma SAP, de la versión Hana 1801 a la última versión liberada en el mercado por el fabricante, que corresponde a la versión 2022.
- Administración, operación, atención de incidentes y mejoras evolutivas de la Plataforma SAP con el Servicio Integral de Renovación de Licencia SAP con Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo.
- Administración, operación, atención de Incidentes y mejoras evolutivas de la Herramienta Analítica SAS con el Servicio de Soporte Técnico y Mejoramiento Evolutivo de la Herramienta de Analítica Institucional.
- Administración, operación, atención de Incidentes y mejoras evolutivas del Core Bancario CREDERE y sus Sistemas Satélites, mediante el Servicio Integral de Fábrica de Software.
- Uso de licencia SAS para la herramienta analítica con el Servicio de Uso y Soporte De Licencias SAS.
- Uso de licenciamiento de productos Microsoft, correo electrónico, MS Teams, Power BI, Azure), con el Servicio y Adquisición de Productos de Licenciamiento Microsoft Bajo un Esquema de Suscripción y Soporte de Derechos de Uso.

VII.7.2. Infraestructura Tecnológica

Durante el ejercicio 2024, se lograron mejoras significativas en proyectos de infraestructura tecnológica, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Multifuncionales, que provee el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización. Este servicio ha permitido al Instituto atender las necesidades de operación, logrando el cumplimiento de las metas de colocación de crédito y maximizando el beneficio al hacer uso eficiente de los recursos. Además, ha agilizado la operación y complementando el proceso administrativo; otorgando el beneficio final a las y los trabajadores formales del país, que constituyen la población objetivo del Instituto FONACOT.
- Se aseguró la continuidad de los servicios prestados por el Instituto, manteniendo la operación estable y constante de los servicios de Centro de Datos, Telecomunicaciones y servicios de soporte, lo que permitió al Instituto atender las crecientes necesidades operativas.



VII.7.3. Desarrollo de Sistemas

Durante el 2024, se llevaron a cabo importantes liberaciones a producción relacionadas con la implementación de la norma regulatoria CUOEF IFRS9 en los sistemas CREDERE, SAP y SAS. Estas liberaciones se destacaron por cumplir con los requerimientos normativos y mejorar la precisión en la gestión del riesgo crediticio, alineándose con los estándares internacionales. Estos desarrollos incluyeron la integración de nuevos modelos de cálculo, la automatización de procesos clave y la actualización de reportes regulatorios, garantizando un cumplimiento eficiente y confiable de las obligaciones regulatorias.

- Adecuaciones al cierre mensual de cartera CREDERE (IFRS9).
- Ajustes al registro contable (IFRS9) CREDERE.
- Complemento al registro contable IFRS9 - CA (SAP y SAS).
- Variables Buró CxC Empleados IFRS9 (SAP).
- Aplicación de reglas en el proceso de reservas SAS-IFRS9.
- Reporte de saldos de préstamos para IFRS9 (SAP).
- Adecuación de proceso de cálculo de etapas en SAS (IFRS9).
- Reportes Regulatorios - Adopción de la Nueva CUOEF (SAS) y Contables (SAP).

Adicionalmente, se implementaron mejoras evolutivas orientadas a fortalecer diversas áreas y optimizar procesos para fomentar la eficiencia y garantizar un impacto positivo en los resultados. Estas mejoras incluyeron:

- Reprogramación de créditos mismo día en CREDERE.
- Implementación de generación de estado de cuenta en plataforma SAS.
- Actualización de parámetros de productos y adición seguro en CREDERE.
- Dispersión Santander.
- Adición del NIP de SEF en la seguridad del FONACOT SAS.
- Creación de Base de Datos Buró Personas Morales.

VII.8. Seguridad de la Información

En el ejercicio 2024 se dio continuidad al proyecto denominado “Servicio Administrado de Seguridad Informática”, a través del cual se mantiene la protección de la infraestructura tecnológica que soporta los procesos críticos del Instituto en el otorgamiento de créditos a las personas trabajadoras formales. De esta manera se mantuvieron en óptimas condiciones y seguros los procesos y canales digitales de atención y trámites de las personas trabajadoras solicitantes del crédito del Instituto.

Asimismo, con los servicios de seguridad informática se fortaleció la postura de la seguridad tecnológica del Instituto, al proporcionar una protección adecuada de sus activos de información, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta. Con esto, se logró mantener una visión integral de la Seguridad de la Información, bajo un contexto



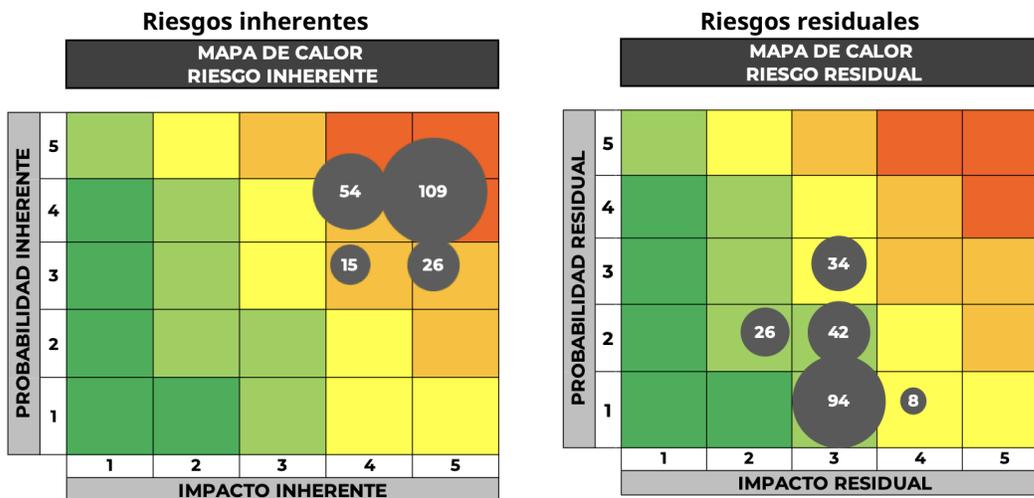
holístico y estratégico que refuerza la continuidad de los procesos críticos en el otorgamiento de créditos a las personas trabajadoras formales.

Los servicios de seguridad informática incluyeron:

- Centro de Operaciones de Seguridad (SOC, por sus siglas en inglés).
- De Seguridad.
- De Protección de Aplicativos.
- De Seguridad Bajo Demanda.
- Seguridad de la Información.

Adicionalmente, el proyecto denominado “Servicio de Análisis de Vulnerabilidades y Pruebas de Penetración”, que el Instituto logró consolidar en este ejercicio fiscal, fortaleció aún más la seguridad al realizar pruebas a la infraestructura tecnológica del Instituto para identificar y remediar vulnerabilidades técnicas de manera anticipada. También se evaluó la eficacia de los controles de seguridad implementados, afianzando la seguridad de la infraestructura tecnológica y salvaguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información generada, recibida, procesada, almacenada y compartida a través de esta.

Como parte de las actividades del Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACOT, se llevó a cabo el Análisis de Riesgos Tecnológicos, donde se identificaron Riesgos Inherentes (sin considerar controles de seguridad implementados) y Riesgos Residuales (con controles de seguridad implementados). Estos riesgos se muestran a través de un Mapa de Calor, en el eje de las “X” se tiene la ponderación del IMPACTO (1 insignificante, 2 menor y hasta 5 catastrófico) y en el Eje de las “Y” la ponderación de la PROBABILIDAD (1 remoto, 2 poco probable y hasta 5 casi seguro) y la utilización de una distribución de 5 niveles.



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



El gráfico de Riesgos Inherentes se muestra la distribución de 204 riesgos, los cuales están agrupados por su probabilidad e impacto.

Riesgos	Probabilidad	Impacto
109	Muy probable	Catastrófico
54	Muy probable	Mayor
26	Probable	Catastrófico
15	Probable	Mayor

Los Riesgos Residuales son aquellos posteriores al tratamiento de los Riesgos Inherentes y del fortalecimiento del ambiente tecnológico que se realiza a través de los controles de la seguridad de la información que están implementados en el Instituto. En este sentido, con el gráfico de riesgos residuales se muestra la distribución de 204 Riesgos Residuales, los cuales están agrupados por su probabilidad e impacto.

Riesgos	Probabilidad	Impacto
34	Probable	Moderado
42	Poco probable	Moderado
26	Poco probable	Menor
8	Remoto	Mayor
94	Remoto	Moderado

Finalmente, entre las principales metas alcanzadas, que permitieron fortalecer la protección de la infraestructura tecnológica que soporta los procesos críticos del Instituto, se destacan las siguientes.

- El cumplimiento de los controles mínimos de seguridad ante la Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN), así como la implementación y operación del Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto FONACTO, por medio de la Herramienta de Gestión de Política TIC 2.0 (HGPTIC).
- La concientización de los colaboradores del Instituto mediante campañas de Cultura de Seguridad de la Información, realizadas a través de medios electrónicos.
- La continuidad de la operación y la vigilancia de los Controles de Seguridad en la infraestructura tecnológica del Instituto.
- La aprobación y publicación del Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto en la Normateca interna del Instituto.

VIII. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Conforme a la clasificación de los riesgos establecida en las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, emitidas por la CNBV, el Instituto está expuesto a dos tipos de riesgos: cuantificables y no cuantificables. Los primeros son susceptibles de medir, a través de bases estadísticas, sus pérdidas potenciales, en contraste, a los riesgos no cuantificables que se caracterizan por no derivar de errores internos,



sino que son el resultado de eventos imprevistos, de tal manera que no es posible integrar una base estadística que permita medir sus pérdidas potenciales.

VIII.1. Riesgos Cuantificables

Los riesgos cuantificables, son aquellos para los cuales es posible conformar bases estadísticas que permitan medir sus pérdidas potenciales, y dentro de estos se encuentran los riesgos discrecionales y riesgos no discrecionales. En la primera subclasificación se incluyen los riesgos de crédito, mercado y liquidez; en cuanto a riesgos no discrecionales se consideran los riesgos operativo, tecnológico y legal.

VIII.1.1. Riesgos Discrecionales

VIII.1.1.1. Riesgo Crédito

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

- a) **Análisis de Cosechas.** Este análisis mide el porcentaje de capital o número de créditos con cuatro o más atrasos. Al cierre de diciembre 2024 se presentan las pérdidas de capital anual, comparado 2023.

Análisis de cosecha			
Año	2023	2024	Variación
2009	19.3%	19.3%	0.0%
2010	14.7%	14.7%	0.0%
2011	15.0%	15.0%	0.0%
2012	15.4%	15.4%	0.0%
2013	15.3%	15.3%	0.0%
2014	12.5%	12.5%	0.0%
2015	11.5%	11.5%	0.0%
2016	12.9%	12.9%	0.0%
2017	13.6%	13.6%	0.0%
2018	12.9%	12.9%	0.0%
2019	13.0%	13.0%	0.0%
2020	14.1%	14.1%	0.0%
2021	14.2%	14.2%	0.0%
2022	11.1%	12.0%	8.1%
2023	6.9%	11.7%	69.6%

La cosecha de 2023 presenta una variación del 69.6%, debido a que se encuentra aún en proceso de maduración. Para la cosecha del 2022, hay una variación del 8.1%, esto sucede porque la columna del 2024 tiene 12 meses más de comportamiento, es por ello que el porcentaje es más alto.



- b) **Porcentaje de Reservas (pérdida esperada).** La variación anual del promedio de porcentaje de reservas fue de 13.5%, lo cual se explica, principalmente por la entrada en vigor de la actualización de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (CUOEF), la cual incluye la introducción de la norma IFRS-9.

Al respecto, el promedio del porcentaje de reservas (pérdida esperada) del primer semestre de 2024 presenta un incremento con respecto al mismo periodo de 2023.

Promedio porcentaje de reservas

Métricas	2023	2024	Variación
Promedio Porcentaje de reservas	7.4%	8.4%	13.5%

Fuente: Unidad para la Administración Integral de Riesgos

- c) **Valor en Riesgo de Crédito (VaR de Crédito).** Este indicador mide la pérdida potencial derivada de las actividades de crédito del Instituto con un nivel de confianza del 99%. El comparativo del promedio de valor en riesgo aumentó 13.4% en 2024.
- d) **Índice de Concentración.** La métrica utilizada para valorar si un segmento en particular de la cartera consolidada del Instituto presenta niveles elevados de saldo, es el índice de Herfindahl-Hirschman, cuyo rango está entre 0 y 10,000. Para el monitoreo del índice se toman en cuenta, la zona geográfica, nivel de riesgo, plazo, grado de riesgo y sector económico.

En este sentido, la concentración promedio por sector económico en 2024 comparado con 2023, incrementó 3.0%. La concentración promedio por región o zona geográfica en 2024 comparado con 2023, aumentó 1.1%. La concentración promedio por nivel de riesgo en 2024 incrementó 1.1% en comparación con 2023, lo anterior, se atribuye a un incremento de la cartera clasificada en el nivel de riesgo bajo, cuya asignación proviene del semáforo de riesgos.

Al cierre de 2024 la concentración promedio por grado de riesgo presenta un incremento de 5.9%, comparado con 2023. Los grados de riesgo B, D y E incrementaron 10.0%, 188.9% y 26.7% respectivamente con respecto a la concentración reportada al cierre de 2023, mientras que, los grados de riesgo: A y C presentan un decremento.

Por lo que se refiere a la concentración promedio por plazo, incrementó 3.4%. Los plazos 24 y 30 meses, son los que mayor concentración registran.





- e) **Índice de Bajas.** El índice refleja la proporción de trabajadores con crédito que pierden el empleo en un periodo posterior determinado. Su monitoreo se considera relevante ya que representa el riesgo de no pago de los acreditados por desempleo, el cual es el principal factor de riesgo del Instituto. De manera global, el porcentaje de bajas semestral para el Apartado A disminuyó de manera global 6.1% y 29.6% para el Apartado B.

La Proporción del saldo asociados a trabajadores que pierden o recuperan el Centro de trabajo de un mes a otro, permite conocer qué porcentaje del saldo mensual se recupera o se pierde de un mes otro. Al respecto, el comparativo de la proporción del saldo asociado a trabajadores que pierden el centro de trabajo, en promedio incrementó 4.9% en 2024. A su vez, el comparativo de la proporción de saldo asociado a trabajadores que recuperan el centro de trabajo, en promedio incrementó 14.6% en 2024.

- f) **Métricas de Crédito.** La variación anual promedio de las métricas de crédito de 2024 respecto al 2023 es:

Indicadores de crédito
(promedio enero-diciembre)

Métricas	2023 %	2024 %	Variación (%)
IMOR (Índice de Morosidad)	4.5	3.8	-15.6
IMORA (Índice de Morosidad Ajustada)	11.5	10.1	-12.2
Porcentaje de Reservas	7.4	8.4	13.5
Porcentaje de Reservas Ajustada	14.2	14.4	1.4
ICOR (Índice de Cobertura)	165.3	233.4	41.2
Roll Rate (Saldo)	1.2	1.2	0.0
Índice de Recuperación	92.8	93.7	1.0
Severidad a 12m	39.1	34.8	-11.0
Índice de Castigos	0.7	0.6	-14.3

Fuente: Unidad para la Administración Integral de Riesgos

Los principales cambios se observan en las métricas de Índice de Cobertura e Índice de Morosidad.

VIII.1.1.2. Riesgo de Mercado

Como parte integral de la administración de riesgos se da seguimiento a los análisis de las posiciones sujetas a riesgo de mercado a través del modelo del valor en riesgo de mercado. El valor en riesgo de mercado se mantuvo en 0.0% durante 2024, igual al promedio registrado en 2023.



VIII.1.1.3. Riesgo de Liquidez

- a) **Valor en Riesgo Ajustado por Liquidez (LVaR).** Este indicador se interpreta como la pérdida potencial en que podría incurrir una institución por el tiempo que le tomaría liquidar su portafolio de inversión, para dar cumplimiento a obligaciones inmediatas al 99.5% de confianza. El LVaR promedio de 2024 no presentó cambio con respecto al promedio de 2023, derivado de la estrategia de inversión la cual consideró inversiones en reportos, en su mayoría, con plazo de un día.
- b) **Prueba de Liquidez (PdL).** El objetivo de la PdL es validar que se cuente con Activos Líquidos de Alta Calidad suficientes para superar un periodo de tensión significativo en una ventana de tiempo de un mes, considerando un estrés en las entradas. Entre noviembre y diciembre de 2024 la PdL disminuyó 1.7%.
- c) **Brechas de liquidez.** Al igual que en el año 2023, en el ejercicio 2024 no se registraron brechas acumuladas, por lo que no se reporta un potencial faltante de liquidez.
- d) **Índice de Patrimonio.** Al cierre de diciembre 2024, el Índice del Patrimonio se ubicó en 34.6%. Lo anterior reafirma que el Instituto cuenta con la suficiente solvencia para hacer frente a las posibles pérdidas derivadas de su operación, de acuerdo a la metodología estándar del cálculo de Requerimientos por Pérdidas Inesperadas establecidas por el organismo regulador. Comparado con diciembre 2023 el Índice de Patrimonio decreció 9.18%.

VIII.1.2. Riesgos No discrecionales

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

VIII.1.2.1. Riesgo Operacional

Durante el ejercicio 2024, se reportaron de forma trimestral al CAIR los indicadores correspondientes a los procesos sustantivos, adjetivos y tecnológicos. En cumplimiento a las Disposiciones de la CNBV, durante 2024 se continuó dando seguimiento la base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional, siendo identificados a través de las unidades de negocio respectivas y conforme a su clasificación según el anexo 25 de la CUOEF.



VII.1.2.2. Riesgo Legal

Durante 2024, se aplicó la Metodología para la Estimación de Pérdidas Potenciales por Riesgo Legal, en cumplimiento al artículo 79, inciso c), numeral II, de las Disposiciones de la CNBV. Los resultados obtenidos fueron presentados trimestralmente al CAIR.

Asimismo, se dio cumplimiento a las disposiciones regulatorias mediante la presentación trimestral el reporte R-16 serie B-1621 (Portafolio Global de Juicios), a través del portal SITI de la CNBV. Este informe detalla el estatus procesal de los juicios promovidos por el Instituto, incluyendo casos pendientes de resolución, los resueltos, resoluciones desfavorables o casos resueltos por arreglo entre las partes, así como sus correspondientes importes al cierre de cada trimestre.

VIII.1.2.3. Riesgo Tecnológico

En cumplimiento al artículo 79, numeral II, inciso b), último párrafo de las Disposiciones de la CNBV, el Instituto FONACOT evaluó de manera continua las circunstancias relacionadas con el riesgo tecnológico pudieran influir en su operación ordinaria. Este monitoreo permanente busca verificar el desempeño del proceso de Administración Integral de Riesgos.

Durante 2024, se establecieron y supervisaron mensualmente los Niveles de Tolerancia al Riesgo Tecnológico, utilizando las métricas clave de riesgo (KRI) definidas para este propósito. La comparación entre diciembre de 2023 y diciembre 2024 refleja que, al cierre del ejercicio, los 20 indicadores monitoreados se encuentran dentro de los Niveles de Tolerancia aprobados, lo que demuestra una gestión efectiva de los riesgos tecnológicos.



Métricas de niveles de tolerancia de riesgo tecnológico

Métrica	dic-23	dic-24	Variación	Nivel de Tolerancia
Equipos de la Infraestructura Tecnológica de los que se gestiona su configuración de seguridad. (KRI0003)	100.0%	100.0%	0.0%	>= 85.0%
Usuarios con roles y perfiles inadecuados. (KRI0005)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0%
Incidentes de seguridad de la información en general (KRI0007)	0.0	0.0	0.00%	<= 2.0
Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)	7.1%	1.7%	-76.1%	<= 2.0%
Vulnerabilidades críticas pendientes de corregir detectadas en las pruebas de hackeo ético. (KRI0011)	0.0	0.0	0.00%	<= 1.0
Indisponibilidad de los sistemas de TI. (KRI0012)	0.0%	0.0%	0.0%	= 0.0%
Incidentes críticos y de alta prioridad en ambientes productivos. (KRI0014)	0.0%	0.0%	0.0%	= 0.0%
Componentes de la infraestructura tecnológica expuestos a internet sin pruebas de hackeo ético y/o análisis de vulnerabilidades. (KRI0015)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0%
Vulnerabilidades críticas pendientes de corregir detectadas en los análisis de vulnerabilidades. (KRI0016)	0	0	0.0%	<= 1.0
Servidores sin solución antimalware (KRI0019)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 3.0%
Servidores con firmas de antimalware desactualizadas. (KRI0020)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 3.0%
Equipos de cómputo sin solución antimalware (KRI0021)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 4.0%
Equipos de cómputo con firmas de antimalware desactualizadas. (KRI0022)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 4.0%
Incidentes de seguridad atribuidos a personal de proveedores (terceros) (KRI0023)	0.0%	0.0%	0.0%	= 0.0%
Servidores con versiones de sistema operativo obsoletas. (KRI0024)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 5.0%
Data base managers (DBM) con versiones de tecnología obsoletas o no soportadas. (KRI0026)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 5.0%
Aplicaciones obsoletas o no soportadas. (KRI0027)	1.5%	0.0%	-100.0%	<= 2.0%
Servidores Windows y UNIX/Linux sin cobertura de parches de seguridad. (KRI0028)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 2.0%
Equipos de cómputo sin cobertura de parches de seguridad. (KRI0029)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 1.0%
Data base managers (DBM) sin cobertura de parches de seguridad. (KRI0030)	0.0%	0.0%	0.0%	<= 2.0%

Fuente: Dirección de Riesgos No Discrecionales

VIII.2. Riesgos No Cuantificable

De acuerdo con el artículo 59 de las Disposiciones de la CNBV, los riesgos no cuantificables son aquellos que derivan de eventos imprevistos y para los cuales no es posible establecer una base estadística que permita medir las pérdidas potenciales.

En este contexto, el Instituto llevó a cabo un monitoreo constante del número de expedientes recibidos de CONDUSEF de manera mensual. Durante 2024, se observó una disminución del 2.9% en el total de quejas recibidas por esta instancia, en comparación con el año anterior.



Expedientes CONDUSEF

Periodo	2023	2024	Variación %
Ene	11	9	-18.2
Feb	7	13	85.7
Mar	12	8	-33.3
Abr	9	12	33.3
May	8	5	-37.5
Jun	3	10	233.3
Jul	8	7	-12.5
Ago	16	11	-31.3
Sep	12	8	-33.3
Oct	6	11	83.3
Nov	7	4	-42.9
Dic	5	3	-40.0
Total	104	101	-2.9

Fuente: Dirección de Riesgos No Discrecionales

VIII.3. Mapa de Riesgos Institucional

El Coordinador de Control Interno realizó, de manera trimestral, trabajos de coordinación con las diferentes Unidades Administrativas y con apoyo del y personal del Órgano Interno de Control Especifico en el Instituto, para dar seguimiento al Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR) 2024.

Durante el ejercicio 2024, se realizaron las actividades para dar cumplimiento al acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno emitido por la (SFP). Como parte de este seguimiento al Mapa, Matriz de Riesgos y PTAR 2024, se consolidó la información correspondiente en el Reporte de Avances Trimestral. Dicho reporte fue registrado en el Sistema de la Secretaría de la Función Pública (SICOIN) y entregado al área del Órgano Interno de Control del Instituto.

Proceso de administración de riesgos 2024

(Reporte de Avance)

Periodo	Acciones de Control	Acciones Concluidas	% de Cumplimiento
I - T	53	4	7.5
II - T	53	6	11.3
III - T	53	53	100.0
IV - T	53	0	0.0

Fuente: Dirección de Riesgos No Discrecionales



IX. EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL

IX.1. Auditoría de Calidad

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

El SGC es un conjunto de procesos interrelacionados mediante los cuales las organizaciones dirigen, controlan y cumplen los requisitos establecidos en materia de calidad. Al estar certificadas bajo la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015), las organizaciones se comprometen a documentar y mantener un sistema que mejore continuamente su eficacia, incrementando la satisfacción de sus clientes y garantizar el cumplimiento de sus requisitos.

En cumplimiento con el Programa Anual de Auditorías del SGC, durante el año 2024 se realizaron dos auditorías internas de calidad, ejecutadas en la modalidad vía remota y presencial. Estas auditorías abarcaron:

- 9 Direcciones Estatales y de Plaza.
- 9 Representaciones.
- 4 Direcciones de Área.
- La Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana pertenecientes a oficinas centrales.

Comparativo de hallazgos

Tipo	2023	2024
No Conformidades	4	6
Oportunidades de mejora	13	5
Total	17	11

Fuente: Dirección de Planeación y Evaluación

Durante la primera auditoría de calidad, realizada en marzo de 2024, se identificaron una de no conformidad y cuatro oportunidades de mejora, las cuales todas fueron atendidas y concluidas satisfactoriamente. En la segunda auditoría de calidad, llevada a cabo en noviembre de 2024, se detectaron cinco no conformidades y una oportunidad de mejora, que al cierre del ejercicio se encuentran en proceso de atención.

IX.1.2. Auditoría de Calidad Externa

En relación con la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Instituto, se llevó a cabo la auditoría externa de calidad de recertificación durante el mes de mayo de 2024. Esta auditoría fue realizada por el equipo de auditores externos designados por el organismo certificador The Quality Alliance S.A. de C.V. (Q Alliance), con el objeto de verificar el grado de



cumplimiento del SGC del Instituto para la renovación de la certificación de conformidad con la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015).

Con base en la norma de referencia, la evidencia objetiva recolectada y el grado de madurez demostrado del SGC, el equipo auditor externo recomendó que dicha certificación fuera renovada, otorgándose con un periodo de validez del 27 de mayo de 2024 al 27 de mayo de 2027.

El organismo certificador Q Alliance entregó al Instituto FONACOT los Certificados relativos a la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015), impresos y personificados para cada una de las Direcciones Estatales y de Plaza incluyendo sus Representaciones y Módulos, así como para oficinas centrales. Estos certificados fueron enviados a cada uno de los sitios correspondientes, con el propósito de que fueran colocados en un lugar visible al público en general.

En seguimiento al Informe de Auditoría emitido por Q Alliance, se identificaron dos no conformidades menores y cuatro oportunidades de mejora. Estas observaciones fueron enviadas a las Unidades Administrativas responsables para su análisis y atención. Al cierre del ejercicio 2024, se reporta que una no conformidad menor ha sido atendida, mientras que otra permanece en proceso de atención. Respecto a las cuatro oportunidades de mejora, tres han sido atendidas y una continua en proceso de atención.

El Instituto continúa con el seguimiento correspondiente hasta la conclusión de estas observaciones, las cuales serán verificadas por el organismo certificador en la próxima auditoría externa de vigilancia.

IX.2. Auditoría de Control y Vigilancia

IX.2.1. Dirección de Auditoría Interna del Instituto

Al cierre de 2024 y con base en el Programa Anual de Trabajo de la Dirección de Auditoría Interna, se llevaron a cabo las siguientes auditorías:

- a) **Crédito 01/2024**, se llevó a cabo durante el periodo del 15 de enero al 05 de abril de 2024, con el objetivo de verificar que, la actividad crediticia se desarrolle en apego a la normatividad aplicable y los procedimientos establecidos en el Manual de Crédito, revisar la calidad y veracidad de la información emitida por los sistemas de información de crédito, así como comprobar su oportunidad y periodicidad. Derivado de lo anterior, se determinaron dieciséis observaciones, de las cuales, durante el ejercicio fueron solventadas trece.
- b) **Legal 02/2024**, durante el periodo del 12 de abril al 28 de junio de 2024 se realizó la auditoría legal cuyo propósito fue verificar que las políticas y procedimientos establecidos en el Instituto FONACOT sean adecuadas para disminuir el riesgo de incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, evitando



resoluciones administrativas y judiciales desfavorables, así como la imposición de multas o sanciones, mediante las actividades efectuadas por el Abogado General, o bien, alguna otra área. Al respecto, se determinaron ocho, de las cuales, fueron solventadas tres.

- c) **Control Interno 03/2024**, realizada del 10 de junio al 27 de septiembre de 2024, dicha auditoría tuvo por objeto revisar que las políticas y normas establecidas en el Instituto FONACOT se apliquen de manera adecuada, así también, verificar el funcionamiento correcto del Sistema de Control Interno y su consistencia con los objetivos y lineamientos aplicables en dicha materia. En este sentido, se determinaron siete observaciones y al cierre del ejercicio 2024 se encuentran solventadas cuatro.
- d) **Administración Integral de Riesgos 4/2024**, se llevó a cabo durante el periodo del 7 de octubre al 30 de diciembre de 2024, su objetivo fue verificar que la Administración Integral de Riesgos se desarrolle en apego a lo establecido en las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, así como con objetivos, lineamientos y políticas en la materia aprobados por el Consejo Directivo del Instituto FONACOT y determinar la suficiencia, integridad, consistencia y grado de integración de los sistemas de procesamiento de información y para el análisis de riesgos. Así como la consistencia, precisión, integridad, oportunidad y validez de las fuentes de información y bases de datos utilizadas en los modelos de medición. Derivado de lo anterior, se determinaron tres observaciones y dos recomendaciones.

El Instituto FONACOT ha realizado acciones puntuales con la finalidad de dar la debida atención a las observaciones y recomendaciones antes indicadas, así como sus respectivos seguimientos mediante el cumplimiento de los planes de acción que otorgan las diferentes Unidades Administrativas para su atención.

**Observaciones pendientes de auditorías realizadas por la Dirección de Auditoría Interna
Anual 2024**

Auditoría	Total de Observaciones y Recomendaciones	Solventadas	Pendientes	Porcentaje de solventación
Crédito 01/2020	11	9	2	81.8%
Control Interno 03/2020	16	15	1	93.8%
Riesgos 04/2021	15	14	1	93.3%
Crédito 01/2023	14	12	2	85.7%
Control Interno 03/2023	6	5	1	83.3%
Crédito 01/2024	16	13	3	81.3%
Legal 02/2024	8	3	5	37.5%
Control Interno 03/2024	7	4	3	57.1%
Riesgos 04/2024	5	0	5	0.0%
Total	98	75	23	76.5%

Fuente: Dirección de Auditoría Interna



IX.2.2. Instancias Fiscalizadoras

Las observaciones y recomendaciones de auditorías realizadas al Instituto FONACOT, por diversas instancias de fiscalización al cierre del ejercicio 2024 son:

- a) **Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).** Al cierre del 2024, se han solventado 52 observaciones y/o recomendaciones, continuando en proceso de atención 21 observaciones y/o recomendaciones.

Observaciones y recomendaciones

Concepto	Visita de Inspección Especial 2020		Vigilancia Reforzada Específica 2021		Visita de Inspección Ordinaria 2024	
	Atendidas	Pendientes	Atendidas	Pendientes	Atendidas	Pendientes
Observaciones	6	1	7	0	6	14
Recomendaciones	8	2	16	0	9	4
Total	14	3	23	0	15	18

Fuente: Dirección de Contraloría Interna

- b) **Órgano Interno de Control Específico (OICE).** Al cierre de 2024 el OICE indicó que en relación con el Programa Anual de Fiscalización 2024 ejecutado, no se cuenta con observaciones y/o recomendaciones pendientes de atender.

IX.3. Contraloría Interna

De conformidad con el último párrafo del artículo 173 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, durante el ejercicio 2024 se realizaron diversas actividades con el propósito de fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional.

- a) **Supervisión y Análisis a los Mecanismos de Control.** Se llevaron a cabo cuatro supervisiones y análisis a los mecanismos de control, teniendo como resultado dieciséis recomendaciones, enfocadas en la mejora de los procesos del Instituto. Las supervisiones fueron dirigidas a los procesos de: crédito a eventuales, adquisiciones, arrendamientos y servicios, recuperación judicial y administración de crédito.
- b) **Seguimiento a las Recomendaciones Derivadas de las Supervisiones y Análisis a los Mecanismos de Control.** Al inicio del ejercicio se contaba con 15 recomendaciones en proceso de atención. Durante el 2024, se determinaron 16 nuevas recomendaciones y fueron solventadas 14; por lo que, al cierre del ejercicio se encuentran en proceso de atención 17.

De esta forma las recomendaciones en seguimiento aumentaron un 13.3% respecto al cierre de 2023 (15 recomendaciones en proceso de atención a diciembre de 2023).

- c) **Verificación de la Conciliación de la Información.** Se verificó la conciliación de información correspondiente al cierre de los meses de enero a diciembre de 2024,



referente a los saldos de cartera, a la conciliación de cifras del fondo de protección de pagos y lo correspondiente a la dispersión de los créditos. Lo anterior, con la finalidad de validar que las cifras presentadas sean razonables.

d) Monitoreo de controles en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones y Direcciones de Área. Se realizaron 20 monitoreo de manera virtual y presencial, de los cuales 19 se ejecutaron en oficinas del Instituto y 1 en unidad administrativa; en conjunto se detectaron 26 desviaciones de control. El número de monitoreos realizados durante el ejercicio 2024, representa el 71.43% de los 28 que se llevaron a cabo en 2023.

e) Revisión de Documentos Normativos Internos. Se llevó a cabo la revisión de 93 documentos de la normatividad interna, entre los cuales destacan el Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, Manual de Organización General, Manual Financiero, Manual de Crédito y Manual de Administración Integral de Riesgos. El número de documentos revisados representa un incremento del 38.8% respecto al ejercicio 2023 (67 documentos normativos), con el propósito de contar con normatividad actualizada.

f) Atención a requerimientos de instancias fiscalizadoras de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Auditoría Superior de la Federación (ASF) y Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG).

- **CNBV.** Se dio atención a los informes trimestrales de seguimiento a las acciones y medidas correctivas derivadas de la Visita de Inspección Especial 2020, la Vigilancia Reforzada Específica 2021 y la Visita de Inspección Ordinaria 2024; así como el registró en la entrega de los Reportes Regulatorios y se dio respuesta a los requerimientos extraordinarios de la Comisión.
- **ASF.** Coordinación de la atención sobre 4 auditorías: Auditoría núm. 155 "Otorgamiento y Recuperación de Créditos", en la cual se determinaron 9 recomendaciones y 3 pliegos de observaciones, de lo anterior, 8 recomendaciones y 2 pliegos de observación fueron dados por solventados; los restantes se determinaron como "no atendidos", en este contexto la Unidad Administrativa responsable trabaja en la evidencia para solventar el hallazgo y presentarlo a la instancia fiscalizadora, cuando sea solicitado; 172 "Auditoría de TIC" de la cual derivaron 13 recomendaciones finales; 173 "Créditos a Trabajadores" en la que se determinaron 7 recomendaciones, de las cuales, se presentará la evidencia correspondiente en enero de 2025; y Auditoría núm. 174 "Desempeño del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo los Trabajadores", que se oficializaron 3 recomendaciones finales, de las que este Instituto proporcionó la evidencia correspondiente y están en proceso de análisis por parte de la instancia fiscalizadora.
- **SABG.** Se coordinó la atención del acto de fiscalización núm. UACP-AA-009-2024, en el cual se determinaron dos resultados preliminares, de los cuales, posterior a la revisión de la evidencia presentada, uno fue dado por atendido y solventado, mientras que uno más está en proceso de atención y se brindará atención a lo requerido durante el primer trimestre de 2025.



X. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

X.1. Evolución del Gasto Programable

X.1.1. Gasto Corriente

El presupuesto original autorizado para el ejercicio 2024 fue por 2,784.2 mdp, que se modificó por la aplicación de adecuaciones por ampliaciones y reducciones para atender presiones de gasto entre partidas, conceptos y capítulos de gasto y los programas presupuestarios. A esto se sumaron ahorros y economías generados, dando como resultado un presupuesto modificado de 2,096.5 mdp, que fue ejercido en su totalidad. Estos ajustes permitieron generar ahorros y economías por un total de 685.0 mdp, lo que contribuyó una mejora en el balance financiero del flujo de efectivo, sin comprometer los servicios que respaldan los procesos sustantivos de otorgamiento de crédito, cobranza, y desempeño del Instituto en el cumplimiento de sus objetivos, programas de trabajo y metas establecidas para 2024.

X.1.2 Gasto de Capital

La inversión financiera presentó un avance de 113.4% durante el ejercicio 2024. Este desempeño se explica por la continuidad en oferta de las mejores condiciones de crédito y tasas de interés más bajas del mercado, en beneficio de las personas trabajadoras formales del país y sus familias. Este logro se basó en una gestión institucional caracterizada por la austeridad, honradez, eficiencia, eficacia y transparencia.

Evolución del gasto programable

Concepto	Presupuesto Anual			Variación Ejercido/Programado		Semáforo		Avance en % contra Modificado (6) = (3) / (2)
	Original	Modificado	Ejercido	Absoluta	Relativa	Menor	Mayor	
	(1)	(2)	(3)	(4) = (3) - (2)	(5) = (4) / (2)	Gasto	Gasto	
I. Gasto Corriente	2,784.2	2,096.5	2,096.5	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Servicios Personales	1,005.5	1,052.1	1,052.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Materiales y Suministros	33.6	19.8	19.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Servicios Generales	1,703.4	973.7	973.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Otras Erogaciones	41.7	50.9	50.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
II. Gasto de Capital	41,471.0	47,300.0	53,642.7	6,342.7	13.4	13.4	0.0	113.4
Inversión Financiera	41,471.0	47,300.0	53,642.7	6,342.7	13.4	13.4	0.0	113.4
IV. Total del Gasto	44,255.2	49,396.5	55,739.2	6,342.7	12.8	12.8	0.0	112.8

*millones de pesos

Fuente: Subdirección General de Administración



X.2. Avance del Gasto Público por Programa Presupuestario

Durante el ejercicio 2024, los recursos presupuestarios se destinaron prioritariamente al Programa presupuestario E009 Crédito a trabajadores, que representó el 90.1 % del gasto total. El restante 9.9% se ejercieron en los programas de Apoyo Administrativo, a la Función Pública y Buen Gobierno, Fideicomisos de Inversión y Administración de Primas de Antigüedad y de Pensiones.

Gasto público por programa presupuestario*

AI	PP*	Apertura programática (Denominación de los programas)	Presupuesto del periodo	Gasto corriente		Gasto de capital		Gasto total		Variación		Semáforo	
				Programado	Ejercido	Programado	Ejercido	Programado	Ejercido	Absoluta	Relativa	Menor gasto	Mayor gasto
009	E009	Créditos a trabajadores	2,622.2	1,888.9	1,888.9	0.0	0.0	1,888.9	1,888.9	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
002	M001	Actividades de apoyo administrativo	111.1	143.8	143.8	0.0	0.0	143.8	143.8	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
001	O001	Actividades de apoyo a la Función Pública y buen gobierno	30.0	42.9	42.9	0.0	0.0	42.9	42.9	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
009	R002	Fideicomiso de inversión y administración de primas de antigüedad	2.8	2.8	2.8	0.0	0.0	2.8	2.8	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
009	R003	Fideicomiso de administración e inversión para Pensiones	18.1	18.1	18.1	0.0	0.0	18.1	18.1	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
		Total	2,784.2	2,096.5	2,096.5	0.0	0.0	2,096.5	2,096.5	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
		Total programa presupuestario "E" (Prestación de servicios públicos)	2,622.2	1,888.9	1,888.9	0.0	0.0	1,888.9	1,888.9	0.0	0.00%	0.0%	0.0%
		% TPP** "E" vs Total	94.2	90.1	90.1	0.0	0.0	90.1	90.1	0.0	0.00%	0.0%	0.0%

*millones de pesos

Fuente: Subdirección General de Administración



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

Del análisis realizado a la Matriz de Indicadores para Resultados durante el ejercicio 2024, se desprende que 1,893,949 trabajadores dispusieron de 53,642.7 mdp, beneficiando a un total de 6,818,216 personas, incluyendo tanto al trabajador como a su familia.

**Indicadores de desempeño por programa presupuestario*
E009 Crédito a trabajadores**

Nivel	Indicador				Meta			
	Tipo	Nombre	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Planeada	Realizada	Avance %	Semáforo %
Fin	Relativo	Personas beneficiadas por el crédito FONACOT	Persona	Anual	6,208,269	6,818,216	109.8	109.8
Propósito	Absoluto	Trabajadores con crédito	Trabajador	Anual	1,724,521	1,893,949	109.8	109.8
Componente	Absoluto	Importe de créditos ejercidos	Millones de pesos	Anual	47,300.0	53,642.7	113.4	113.4
Actividad	Absoluto	Nuevos trabajadores	Trabajador	Anual	520,640	511,061	98.2	98.2

*millones de pesos

Definición:

Fin. - Avance mensual de personas beneficiadas

Propósito. - Todos los trabajadores formales mayores de 18 años, afiliados a algún sistema de seguridad social oficial e incorporado al Instituto FONACOT son candidatos a ser sujetos de crédito

Componente. - Importe de crédito otorgado a trabajadores para mejorar su calidad de vida y la de sus familias mediante la adquisición de bienes de consumo duraderos

Actividad. - Registro de nuevos trabajadores

Fuente: Subdirección General de Administración





XI. CONCLUSIONES

El presente informe refleja que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores continúa implementando acciones orientadas a dar cumplimiento con lo dispuesto por la Ley, promoviendo el ahorro de las personas trabajadoras, otorgando financiamiento y garantizando su acceso a créditos accesibles para la adquisición de bienes y pago de servicios. Estas actividades se llevan a cabo bajo los principios que impulsan el desarrollo social, mejoran las condiciones de vida de las personas trabajadoras y sus familias, y fortalecen la inclusión financiera en el país.

En este contexto, y en cumplimiento de sus objetivos institucionales, durante el ejercicio 2024, el Instituto implementó diversas estrategias innovadoras que permiten ofrecer un crédito accesible y alineado a las necesidades del mercado, lo que conllevó a posicionar al Instituto en 4º lugar de las Instituciones de Banca Múltiple que ofrecen un crédito de nómina similar.

Todas estas acciones propiciaron que un mayor número de personas trabajadoras se acercaran al Instituto para tramitar su crédito. Tal fue el éxito de estas medidas que, el Instituto modificó su meta de colocación de créditos de 41,471.0 mdp a 47,300.0 mdp durante el primer trimestre de 2024, alcanzando un cumplimiento del 113.4% respecto a la meta ajustada, con una colocación de 53,642.7 mdp. Este desempeño representa un crecimiento del 124.8% en comparación del ejercicio anterior (42,998.7 mdp) y reafirma la capacidad del Instituto para cumplir con su misión.

Además, es necesario resaltar el compromiso y la labor de las Unidades Administrativas que, durante 2024, atendieron de manera eficiente 9 revisiones realizadas por instancias fiscalizadoras internas y externas. Entre esas destacan la visita de inspección ordinaria 2024 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y tres auditorías de la Auditoría Superior de la Federación (ASF), lo que reafirma la transparencia, solidez y compromiso del Instituto para cumplir con las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

El Instituto FONACOT ratifica su compromiso con las personas trabajadoras en México, ajustando su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua. De igual manera, se mantiene sujeto a las leyes y regulaciones aplicables, como la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, asegurando que los intereses de las personas trabajadoras acreditadas sean protegidos y atendidos de manera integral.

Finalmente, como parte del fortalecimiento institucional, este informe detalla las acciones implementadas para ofrecer un mejor servicio a sus acreditados, mediante la capacitación constante de su personal, la mejora en la calidad de sus procesos, y el impulso de proyectos de infraestructura tecnológica que optimicen la operación. Estas acciones no sólo garantizan el cumplimiento de la normatividad aplicable, sino que consolidan al Instituto FONACOT como un referente en el sector financiero y un pilar en el bienestar de las personas trabajadoras y sus familias.



XII. ANEXOS

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

**PLAN NACIONAL DE DESARROLLO
2019 - 2024**

Principios Rectores

1. Honradez y honestidad	2. No al gobierno rico con pueblo pobre	3. Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie	4. Economía para el bienestar	5. El mercado no sustituye al Estado	6. Por el bien de todos, primero los pobres
7. No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera	8. No puede haber paz sin justicia	9. El respeto al derecho ajeno es la paz	10. No más migración por hambre o por violencia	11. Democracia significa el poder del pueblo	12. Ética, libertad, confianza

Ejes Generales

1. Política y Gobierno	2. Política Social	3. Economía
------------------------	--------------------	-------------

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

1.- Lograr la inclusión de jóvenes a través de la capacitación en el trabajo.	2.- Impulsar el diálogo social, la democracia sindical y la negociación colectiva auténtica conforme al nuevo modelo laboral.	3. Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores.
4.- Dignificar el trabajo y estimular la productividad mediante la vigilancia al cumplimiento de la normativa laboral.	5.- Lograr la inserción en un empleo formal de las personas desempleadas, trabajadores en condiciones críticas de ocupación y personas inactivas con disponibilidad para trabajar, con atención preferencial a quienes enfrentan barreras de acceso a un empleo formal.	



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

Estrategias Prioritarias del Sector

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

Acciones Puntuales

<p>3.2.1 Impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, para ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.</p>	<p>3.2.2 Promover mejoras en las condiciones de otorgamiento del crédito, en la diversificación de fuentes de financiamiento y en la recuperación de cartera, que garanticen la sustentabilidad financiera del INFONACOT y permita el incremento del monto de financiamiento otorgado a las personas trabajadoras.</p>	<p>3.2.3 Implementar mejoras tecnológicas en procesos operativos del INFONACOT para mejorar la atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo; y capacitar a sus recursos humanos en temas referentes a igualdad y no discriminación para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.</p>
---	--	--

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



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

Objetivo Prioritario 1

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

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

Acción Puntual

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

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

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

Acción Puntual

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

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

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

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

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



Objetivo prioritario 2

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

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

Acción Puntual

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

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

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

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

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

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

Acción Puntual

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

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

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



Objetivo prioritario 3

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

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

Acción Puntual

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

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

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

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

Acción Puntual

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

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

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

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

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

Acción Puntual

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



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

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

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



Objetivo prioritario 4

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

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

Acción Puntual

Acción 4.1.1. Consolidar la implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones actualizadas, óptimas y seguras, así como desarrollar la infraestructura tecnológica del Instituto, que permitan agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos.

Acción 4.1.2. Incorporar y promover tecnologías de la información y comunicación seguras, enfocadas en la automatización de los procesos y los canales digitales de atención y trámites de las trabajadoras y los trabajadores solicitantes del crédito del Instituto, con objeto de ampliar la cobertura de atención.

Acción 4.1.3. Impulsar la revisión constante de los procesos sustantivos y normatividad interna con enfoque en la simplificación de trámites y servicios para la atención de las personas trabajadoras, así como fomentar la mejora continua.

Acción 4.1.4. Desarrollar los diagnósticos y estudios análisis costo beneficio económico que permitan, mediante la reubicación o apertura de sucursales y puntos de atención del Instituto a nivel nacional, facilitar el acceso o en su caso ampliar la cobertura, del crédito a las y los trabajadores formales.

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

Acción Puntual

Acción 4.2.1. Ejecutar las acciones que se determine para el desarrollo profesional y de competencias laborales específicas, y de enfoque a satisfacción del cliente, de las personas servidoras públicas del Instituto, de las diversas áreas.

Acción 4.2.2. Procurar mantener la plantilla de personal óptima para garantizar la operación de los procesos del Instituto y la atención de las personas trabajadoras que recurren al Instituto para solicitar crédito a nivel nacional.

Acción 4.2.3. Capacitar a las servidoras y servidores públicos del Instituto en temas referentes a igualdad y no discriminación, para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.

Acción 4.2.4. Promover las acciones entre las personas servidoras públicas del Instituto, que permitan difundir información y orientar en materia de educación financiera a las y los trabajadores formales que atendemos.



Objetivo prioritario 5

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

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

Acción Puntual

Acción 5.1.1. Impulsar las propuestas de mejora a los programas de crédito con enfoque específico tanto a las mujeres trabajadoras, a los jóvenes trabajadores, como en las personas trabajadoras afectadas por desastres naturales, como parte de la fortaleza a los programas de crédito con enfoque de inclusión a todas las poblaciones del país.

Acción 5.1.2. Desarrollar estudios que permitan generar propuestas de programas de crédito factibles con enfoques y condiciones preferenciales para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.



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

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

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 1.1 Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento</p>	<p>Acción 1.1.1 Impulsar el otorgamiento de crédito mediante la gestión eficiente de los procedimientos en las sucursales del Instituto a nivel nacional.</p>	<p>Proyectos para la mejora funcional de las herramientas. En 2024, se implementó en el sistema de crédito, la validación de los recibos de nómina que tienen Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), mediante el cual se revisa si el recibo de nómina está vigente y si los datos son correctos con base en la información del Servicio de Administración Tributaria (SAT).</p> <p>Información de Centros de trabajo y clientes potenciales. Durante 2024 realizaron su afiliación al Instituto un total de 41,481 centros de trabajo, de los cuales el 72.8% realizó su registro mediante el Micrositio, dichas afiliaciones dieron lugar a un potencial de 1,279,982 trabajadores que podrían ser acreedores a un crédito.</p> <p>Cada mes se comparte a las direcciones estatales y regionales la información del seguimiento de los Centros de trabajo, el reporte es Afiliaciones.</p> <p>Al cierre del ejercicio 2024 se otorgaron créditos por un monto de 53,642.7 mdp, beneficiando a 1,893,949 personas trabajadoras, de los cuales el 58.3% correspondieron a hombres y 41.7% a mujeres.</p> <p>Se compartió de manera mensual a las Direcciones Estatales y Regionales la información del seguimiento de los centros de trabajo.</p> <p>En el 2024 se realizaron campañas de promoción a través de mensajes de texto orientados a incentivar el crédito FONACOT con el objeto que las personas trabajadoras acudan a las sucursales.</p>	<p>CGC</p>



		<p>Adicionalmente las Direcciones Estatales y de Plaza instalaron un total de 4,000 módulos itinerantes de promoción o colocación en organismos empresariales, sindicatos y centros de trabajo, con el objeto de promover y acercar los beneficios que otorga el INFONACOT a las personas trabajadoras formales del país.</p> <p>Se enviaron 14,877,182 mensajes de texto a las personas trabajadoras para promoción del crédito FONACOT e informando a personas con citas programadas tener cuidado con el coyotaje así como incentivarlos a revisar que su documentación sea la correcta.</p>	
<p>Estrategia 1.1 Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento</p>	<p>Acción 1.1.2 Fomentar de manera focalizada, el crédito entre las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados que cumplen los requisitos, las cuales no conocen los beneficios del financiamiento, y por lo tanto no lo han solicitado con anterioridad</p>	<p>Las Direcciones Estatales y de Plaza llevaron a cabo la instalación de 4,000 módulos itinerantes con el objeto de promocionar los beneficios que otorga el INFONACOT a las personas trabajadoras formales y centros de trabajo de la República Mexicana.</p> <p>Se realizaron 22 pláticas a personas trabajadoras con el tema “Conoce FONACOT, el crédito de nómina más barato de México” en eventos y centros de trabajo, entre los que destacan Ferias de Dependencias, Global Money Week.</p>	CGC
<p>Estrategia 1.2 Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.</p>	<p>Acción 1.2.1 Supervisar que las medidas de registro e identificación de trabajadores formales solicitantes del crédito se ejecuten correctamente, procurando minimizar las posibilidades de suplantación o robo de identidad.</p>	<p>Operación correcta del equipamiento auxiliar para la operación del sistema de crédito en las sucursales Se realizó a nivel nacional, el mantenimiento de los equipos auxiliares asignados a las 110 sucursales para la operación que realizan 465 analistas (escáner, lector de huellas, cámaras y tabletas), mismos que se utilizan para el otorgamiento del crédito a las personas trabajadoras.</p> <p>Solución tecnológica mediante el cual se realiza la validación de la huella dactilar ante el Instituto Nacional Electoral (INE). En el 2024, se utilizó durante el trámite de crédito, la funcionalidad del Sistema Crédito que soporta la validación de la identidad de la persona trabajadora mediante la validación de la autenticidad y vigencia de la</p>	CGC y CGCF



		<p>credencial de elector, y huella dactilar ante el Instituto Nacional Electoral. En el periodo reportado se realizaron 252,870 consultas.</p> <p>Al cierre de 2024, se procesaron 2,424,969 solicitudes de crédito, de las cuales el 19.5% (equivalente a 473,389 solicitudes) pasaron a revisión de la Mesa de Control para la verificación de los requisitos establecidos en el Manual de Crédito. Se obtuvo un nivel de rechazo acumulado del 11.6%. Además, el sistema de originación del crédito en cada trámite incluye validaciones biométricas, como lector de huellas, cámara y validación de datos con las bases de datos del Instituto Nacional Electoral (INE) y las contenidas en el Sistema Institucional de Crédito.</p>	
<p>Estrategia 1.2 Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.</p>	<p>Acción 1.2.2 Garantizar el otorgamiento del crédito por el nivel de descuento indicado por la persona trabajadora y hasta por el monto máximo de descuento permitido por la Ley, como mecanismo de protección de su ingreso</p>	<p>Se diseñaron materiales visuales (videograbaciones y guías) con el propósito de reforzar las capacitaciones en mención.</p> <p>Se dio seguimiento a los créditos rechazados por errores de operación y se solicitó la capacitación de los Analistas con mayor recurrencia en rechazo.</p> <p>Se solicitó la capacitación de los Analistas que se identificaban como reincidentes dentro del reporte de rechazos, lo anterior con el objeto de disminuir el índice de errores en originación.</p> <p>Se diseñaron 7 videos de capacitación con los cuales se pretende reforzar el proceso de originación del crédito con los Analistas de Front, así mismo servirán de inducción para el personal de nuevo ingreso. Dicho material cuenta con infografías referentes a la normatividad aplicable respecto a la colocación de créditos, los cursos fueron impartidos a los Analistas que se desempeñan en el otorgamiento de créditos.</p> <p>La colocación de créditos en importe y número se concentró principalmente en el nivel de descuento del 20.0%, seguido del 15.0% y, por último, del 10.0%. Al cierre de 2024, la colocación total fue de 53,642.7 mdp, equivalentes a 1,902,921 créditos, beneficiando a un total de 1,893,949 personas trabajadoras.</p>	<p>CGC y CGCF</p>



<p>Acción 1.2.3 Atender a la verificación del nivel de endeudamiento de la persona trabajadora al momento de solicitar el crédito establecida en la normatividad, como una medida de otorgamiento del crédito responsable y para evitarle el sobre endeudamiento, que a su vez fomente la educación financiera en los y las trabajadoras.</p>	<p>El Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos establece el proceso de evaluación cuantitativa y cualitativa para el otorgamiento del crédito. Este proceso considera la solvencia de la persona acreditada, su historial crediticio y su capacidad de pago, con el objetivo de evitar el sobreendeudamiento de las personas trabajadoras</p>	<p>CGCF</p>
<p>Acción 1.2.4 Impulsar acciones para proporcionar información de educación financiera a los y las trabajadoras formales que acuden a las sucursales del Instituto</p>	<p>Durante el ejercicio 2024, en la página web de FONACOT se mantuvo a disposición de las personas trabajadoras información con base en el Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la CONDUSEF, donde se observa que el Crédito Mujer Efectivo y Crédito en Efectivo tienen la tasa de interés, el CAT y el pago total más bajos en relación con otras instituciones que ofrecen un crédito de nómina al mismo plazo. En marzo se extendió el beneficio del 0% de comisión por apertura del producto Crédito Mujer Efectivo a nivel nacional con la finalidad de ofrecer mejores condiciones de crédito a las mujeres trabajadoras e impulsar su inclusión financiera.</p> <p>El Instituto pone a disposición de los trabajadores mediante la sección principal de la página web, información de Educación Financiera; donde se encuentran diversos recursos como infografías, videos, ejercicios, minilibro y cuadernillo de trabajo.</p> <p>En 2024 se impartieron 12 talleres en línea referentes a educación financiera con el título “¿Cómo elegir el mejor crédito?” con difusión en las redes sociales del Instituto con un aforo total de 1,727 personas, la plática “Empoderamiento Financiero para Mujeres” con 564 participantes, así como el taller “Aprende a ahorrar” de manera presencial en el marco del Global Money Week.</p> <p>En la página web del Instituto FONACOT, las personas trabajadoras pueden acceder a información basada en el Simulador de Crédito</p>	<p>CGC y CGCF</p>



		<p>Personal y de Nómina de la CONDUSEF. Este simulador muestra que el Crédito Mujer Efectivo y el Crédito Efectivo tienen la tasa de interés, el CAT y el pago total más bajos en comparación con otras instituciones que ofrecen crédito de nómina al mismo plazo. En marzo, se extendió a nivel nacional el beneficio del 0% de comisión por apertura del producto Crédito Efectivo, con el objetivo de ofrecer mejores condiciones de crédito e impulsar la inclusión financiera</p>	
<p>Estrategia 1.2 Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.</p>	<p>Acción 1.2.5 Reducir los gastos de originación para reducir el Costo Anual Total (CAT) que paguen los y las trabajadoras, buscando ser la institución financiera con el CAT más bajo en el mercado de crédito de nómina.</p>	<p>En 2024, se aprobó la eliminación de la comisión por apertura del producto "Crédito Efectivo". Esta iniciativa permitió que el CAT promedio ponderado al cierre de 2024 se mantuviera en niveles del 25.7%, estable en comparación con el mismo período de 2023. Esto se confirma con los resultados del comparativo realizado con el simulador de crédito personal y de nómina de la CONDUSEF, donde los productos Crédito Efectivo y Crédito Mujer Efectivo tienen el CAT más bajo en comparación con otras instituciones que ofrecen crédito de nómina con las mismas características.</p>	<p>CGCF</p>



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

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 2.1 Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.</p>	<p>Acción 2.1.1 Monitorear que la mayor proporción de centros de trabajo registrados por el Instituto, pasen a estatus de activo de afiliación con apoyo de herramientas digitales para que sus trabajadores tengan acceso al crédito.</p>	<p>Mejoras en el sistema de afiliación de Centros de trabajo que permita agilizar y facilitar la afiliación al FONACOT. En el período de enero a diciembre 2024, se han llevado a cabo actividades encaminadas a asegurar la mejora en los tiempos de respuesta de incidentes y se mejoraron los mecanismos de atención al personal de sucursales FONACOT que están a cargo de atender a centros de trabajo que tramitan su afiliación. Un total de 41,481 centros de trabajo han concluido su afiliación al Instituto, de los cuales el 72.8% realizó su registro mediante el Micrositio, dichas afiliaciones dieron lugar a un potencial de 1,279,982 trabajadores que podría ser acreedores a un crédito.</p> <p>Se impartieron 12 talleres en línea a efecto de guiar a los Centros de trabajo en la afiliación a través del Micrositio, así como darles asesoría personalizada en su trámite, con un aforo total de 2,195.</p> <p>En el periodo se superó la meta de afiliación de centros de trabajo en un 86.3%. El incremento en este indicador es resultado de la reciente reforma al artículo 994 de la Ley Federal del Trabajo, donde se establece la imposición de multas a los patrones que incumplan con las obligaciones señaladas en el artículo 132, fracción XXVI Bis, que se refiere a la afiliación del Centro de trabajo al Instituto Fonacot y a la inclusión de la afiliación del Instituto como uno de los requisitos para lograr el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE).</p> <p>Se realizó el envío de correos masivos a Centros de trabajo de los cuales se identificó que su afiliación al Instituto se encontraba pendiente, en ellos se informó la obligatoriedad y se proporcionó la documentación y requisitos indispensables para su realización, así como un código QR</p>	<p>CGC</p>



		<p>que los direccionaba al Micrositio de afiliación con el objeto de iniciar su trámite.</p> <p>En seguimiento a la actividad anterior, se resolvieron las dudas que presentaron los centros de trabajo que iniciaron su trámite posterior a la recepción del correo de exhorto.</p>	
<p>Estrategia 2.1 Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.</p>	<p>Acción 2.1.2 Impulsar la colaboración con cámaras empresariales para fomentar la afiliación de sus agremiados.</p>	<p>Durante el periodo de enero a diciembre 2024 se suscribieron 113 Convenios de Difusión con Cámaras Empresariales, Industriales y Asociaciones.</p>	CGC
	<p>Acción 2.1.3 Promover la colaboración con los sindicatos para fomentar la afiliación de los centros de trabajo con los que se encuentren vinculados.</p>	<p>Durante el periodo de enero a diciembre de 2024 se suscribieron 27 Convenios con Sindicatos a nivel nacional.</p>	CGC
	<p>Acción 2.1.4 Fomentar los convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y con los que corresponda, con objeto que las personas trabajadoras al servicio del estado, tengan acceso al crédito del Instituto.</p>	<p>Durante el periodo de enero a diciembre de 2024 se suscribieron 4 Convenios de Difusión, derivado de que en el Convenio de Afiliación para entidades del apartado B se incluye una cláusula donde se manifiesta la obligatoriedad de difundir el crédito FONACOT.</p>	CGC
	<p>Acción 2.1.5 Fortalecer las acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas y privadas que permitan agilizar la formalización de los instrumentos jurídicos de colaboración en relación con la afiliación de centros de</p>	<p>Durante 2024 se elaboraron y protocolizaron ante notario público 20 instrumentos (poderes). Documentos necesarios para brindar seguridad y certeza jurídica a las actuaciones de los servidores públicos del Instituto, permitiéndoles ejercer sus atribuciones y facultades conferidas por la normatividad vigente, frente a otras autoridades administrativas y jurisdiccionales; así como ante personas físicas y morales. De igual forma, esta actividad permite a las o los prestadores de servicios legales del Instituto apersonarse en los litigios que les son</p>	AG y CGC



	<p>trabajo, para garantizar el acceso de las personas trabajadoras al crédito.</p>	<p>encomendados a lo largo del país. Las consultas que se atienden brindan mayor certeza jurídica a las áreas sustantivas del Instituto y agilizan la formalización de los convenios de afiliación de los centros de trabajo, y con ello, se garantiza el acceso al crédito a las personas trabajadoras. En este sentido, se atienden consultas sobre el contenido de declaraciones y/o de clausulado de convenios de afiliación (en tanto que no implican la modificación de políticas generales emitidas o hechas del conocimiento del Órgano de Gobierno), Convenios de Difusión, Convenios de Colaboración y se emite opinión sobre la documentación jurídica que presentan los centros de trabajo para acreditar su existencia y personalidad jurídica.</p> <p>Con la finalidad de incrementar el número de Centros de trabajo afiliados al Instituto, de enero a diciembre 2024 se ha solicitado a la Oficina del Abogado General emitir sus comentarios respecto las cláusulas de 31 convenios de afiliación suscritos por las Direcciones Estatales y de plaza con centros de trabajo.</p>	
<p>Estrategia 2.2 Implementar acciones de difusión del derecho al acceso al crédito del Instituto a todos los trabajadores formales, para incrementar el número de personas trabajadoras acreditadas nuevas.</p>	<p>Acción 2.2.1 Implementar acciones de promoción directa con las personas trabajadoras formales del país, informándoles del crédito del Instituto como su derecho.</p>	<p>Durante el ejercicio 2024 se difundieron a través de medios impresos y electrónicos 8 campañas referentes a los beneficios que ofrece el Instituto FONACOT con la finalidad de atraer clientes nuevos al instituto.</p>	<p>CGC</p>
	<p>Acción 2.2.2 Instrumentar los mecanismos de información masiva respecto al crédito del Instituto, sus ventajas y requisitos.</p>	<p>Durante el 2024, se llevó a cabo la campaña publicitaria "FONACOT 50 años para el Bienestar de las y los Trabajadores", que incluyó la versión: "FONACOT es el crédito". Para ello, fueron contratados 116 razones sociales: 9 canales de televisión; 28 grupos radiofónicos y 10 razones sociales de radios comunitarias que agrupan 69 estaciones; 10 periódicos editados en la Ciudad de México, 11 grupos de impresos editados en los estados, 5 revistas, 30 medios digitales, así como 13 medios complementarios. Adicionalmente, se efectuó la ITP para estudios de campaña externos, los cuales concluyeron que se cumplió y se superó la meta con un 43%.</p>	<p>DCI</p>



	<p>Acción 2.2.3 Desarrollar mecanismos de información de amplio alcance en relación con la obligatoriedad de la afiliación de los centros de trabajo al Instituto establecido en la Ley.</p>	<p>Realización de una campaña permanente en redes sociales sobre la obligatoriedad y beneficio de la afiliación de empresas al Instituto FONACOT. Asimismo, se difundió mensualmente el taller “¿Cómo afiliarse al Fonacot a través del micrositió?”, con los siguientes resultados: se realizaron un total de 180 publicaciones, las cuales obtuvieron un alcance de 658,249 personas.</p>	<p>DCI</p>
--	---	---	------------



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

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 3.1 Fomentar las medidas operativas de racionalidad en la ejecución del gasto para procurar la sustentabilidad presupuestal del Instituto en el mediano y largo plazo, así como mejorar las condiciones de la oferta de los créditos a las personas trabajadoras formales.</p>	<p>Acción 3.1.1 Fortalecer los procesos de adquisiciones, arrendamientos y servicios con objeto de obtener los requerimientos necesarios para la correcta operación del Instituto en las mejores condiciones de precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes, en atención a las medidas de austeridad del gasto.</p>	<p>Se realizaron un total de 261 contrataciones por un monto de 571.6 mdp (18 de estas contrataciones fueron consolidadas con la Secretaría de la Función Pública y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social), mismas que se desglosan a continuación:</p> <p>Licitación pública: El 51.1% del monto contratado se adjudicó con fundamento en el artículo 26 fracción I de la LAASSP.</p> <p>Invitación a cuando menos tres personas: El 9.9% del monto adjudicado con fundamento en el artículo 26 fracción II de la LAASSP.</p> <p>Adjudicación directa: El 2.6% del monto contratado se adjudicó al amparo del artículo 1° de la LAASSP; 2.0% contrataciones con fundamento en el artículo 42 (montos de actuación); 31.1% con fundamento en el artículo 41 fracción I y III; 0.2% al amparo del artículo 41 fracción V y 3.1% con fundamento en el Artículo Fracciones VII y XX de la LAASSP.</p>	SGA
	<p>Acción 3.1.2 Priorizar la previsión y planeación de las adquisiciones de insumos y servicios para la operación del Instituto, exhortando a las áreas técnicas y requirentes para ello, y con ello maximizar los ahorros y obtener las mejores condiciones.</p>	<p>Se envió a las diferentes áreas del Instituto FONACOT, sobre las contrataciones de los servicios que fueron planeados por las mismas durante el ejercicio fiscal, las cuales se encontraban dentro del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, mismo que se autorizó en la 1° sesión ordinaria del CAAS 2024.</p>	SGA
	<p>Acción 3.1.3 Instrumentar procesos de información presupuestal</p>	<p>Los recursos presupuestarios del año 2024 fueron ejercidos prioritariamente en el programa E009 "Crédito a trabajadores" los cuales representaron el 90.1% del gasto total, en tanto que el resto de</p>	SGA



	<p>periódica, que permita el control continuo de los gastos operativos Institucionales, para la oportuna toma de decisiones apegadas a la racionalidad en la ejecución del gasto.</p>	<p>los recursos se ejercieron en los programas presupuestarios M001 Apoyo Administrativo y O001 Actividades de apoyo a la Función Pública y Buen Gobierno, que en su conjunto conformaron el 9.9%</p>	
<p>Estrategia 3.2 Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores.</p>	<p>Acción 3.2.1 Fortalecer la recuperación de las cédulas emitidas a centros de trabajo con trabajadoras y trabajadores acreditados, lo que permita la aplicación de dichos recursos en el otorgamiento de nuevos créditos a personas trabajadoras.</p>	<p>En el ejercicio 2024, se tiene una recuperación de cédulas con respecto a la emisión, de 95.0%, porcentaje superior al presentado en el mismo periodo de 2023, cuya recuperación fue de 93.8%. Lo anterior seguimiento del Plan Estratégico de Cobranza, mediante el cual se realizaron acciones específicas para incrementar el nivel de recuperación.</p>	CGCF
	<p>Acción 3.2.2 Optimizar la administración de cartera de cobranza, con objeto de recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito</p>	<p>En el 2024 continuó con las estrategias definidas en el Plan Estratégico de Cobranza, con el fin de optimizar procedimientos, recursos y mecanismos de recuperación de cartera, procurando un nivel razonable de autosuficiencia de recursos a través de los siguientes ejes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Efectividad en la emisión y recuperación de cédulas. 2. Administración integral de la cartera de cobranza (segmentación de la cartera para el establecimiento de estrategias de cobranza diferenciadas). 	CGCF
	<p>Acción 3.2.3 Impulsar la afiliación de los centros de trabajo en los cuales se identifiquen personas trabajadoras que presentan adeudo con el Instituto.</p>	<p>En el periodo se superó la meta de afiliación de centros de trabajo en un 86.3%. El incremento en este indicador es resultado de la reciente reforma al artículo 994 de la Ley Federal del Trabajo, donde se establece la imposición de multas a los patrones que incumplan con las obligaciones señaladas en el artículo 132, fracción XXVI Bis, que se refiere a la afiliación del Centro de trabajo al Instituto Fonacot y a la inclusión de la afiliación del Instituto como uno de los requisitos para lograr el Registro de Prestadoras de Servicios Especializados u Obras Especializadas (REPSE).</p>	CGCF



<p>Estrategia 3.2 Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores.</p>	<p>Acción 3.2.4 Continuar el desarrollo y aplicación de los mecanismos de protección de pagos, con objeto de beneficiar a las trabajadoras y trabajadores acreditados que se hallan en situación de desempleo, invalidez, incapacidad permanente total, o bien que han fallecido y, a la vez, proteger al Instituto del efecto de los impagos de los créditos consecuencia de estos infortunios.</p>	<p>Atendiendo a los acuerdos emitidos por el Consejo Directivo, el 01 de marzo de 2024 se reactivó el mecanismo de protección a través del seguro de crédito, contando con un mecanismo de cobertura a acreditados, sin exposición del patrimonio del Instituto FONACOT</p> <p>En el ejercicio 2024, el número de créditos cubiertos por los mecanismos de protección de pagos vigentes ascendió a 1,902,965 , lo que permite que los acreditados se encuentren cubiertos ante eventualidades como pérdida de empleo, Incapacidad permanente total , invalidez y/o fallecimiento.</p>	<p>CGCF</p>
<p>Estrategia 3.3 Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras</p>	<p>Acción 3.3.1 Procurar la diversificación de fuentes de financiamiento del Instituto, así como las mejores condiciones de las mismas, con objeto de contar con recursos con menor costo, que permitan mejorar las condiciones del crédito que otorga el Instituto.</p>	<p>Durante el 2024 se realizaron las siguientes acciones de diversificación de las fuentes de financiamiento:</p> <p>1)En abril de 2024, se realizó una emisión de Certificados Bursátiles Quirografarios con Clave de Pizarra FNCOT 24 por 5,900.0 mdp, la segunda mayor cifra para una emisión quirografaria para el Instituto, con la tasa de interés interbancaria de equilibrio (TIIE) de 28 días como referencia, más la adición de 0.38 puntos porcentuales, con vencimiento el 16 de abril de 2027.</p> <p>2)El 18 de octubre de 2024 se realizó la segunda emisión de Certificados Bursátiles Quirografarios con clave de pizarra FNCOT 24-2, por un monto de 3,700.0 mdp, con la tasa de interés interbancaria de equilibrio (TIIE) de 28 días como referencia, más la adición de 0.35 puntos porcentuales, con vencimiento el 15 de octubre de 2027.</p> <p>3) Se incrementaron las fuentes de fondeo en 3,050.0 mdp, pasando de 30,200.0 a 33,250.0 mdp, de las cuales, se encuentra dispuesto el 74.8%, lo que permite al Instituto contar con recursos suficientes para cumplir con su objeto, buscando las mejores condiciones de mercado.</p> <p>4) Por último, las coberturas de tasas de interés contratadas a 9.6841%, 8.8670%, 9.2298%, 9.7550% y tasa promedio ponderada de 9.2434% para las emisiones con clave de pizarra, FNCOT 21-2G, FNCOT 22S, FNCOT 23S, FNCOT 24 y FNCOT 24-2 respectivamente, permitieron mitigar el impacto del comportamiento de la tasa de referencia.</p>	<p>CGCF</p>



<p>Estrategia 3.3 Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadora</p>	<p>Acción 3.3.2 Generar la información financiera periódica que permita la toma de decisiones oportuna para lograr la rentabilidad que haga factible la operación Institucional, así como los máximos niveles de eficiencia en el uso de los recursos con enfoque en la mejora de las condiciones de los créditos que ofrece el Instituto.</p>	<p>Se mejoró la proyección de los estados financieros proforma, incorporando dos escenarios adicionales, uno adverso y otro optimista, los cuales sirven de apoyo para realizar la supervisión prospectiva de la cartera así como el financiamiento.</p>	<p>CGCF</p>
	<p>Acción 3.3.3 Atender la normatividad prudencial en materia administración integral de riesgos, que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto.</p>	<p>Las actividades informadas en materia de Administración Integral de Riesgos del presente reporte, se realizaron acorde a lo establecido en la acción.</p>	<p>UAIR</p>
	<p>Acción 3.3.4 Mantener actualizada la normatividad interna en materia de crédito, así como las medidas y controles respectivos, para procurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p>	<p>Durante el ejercicio 2024 el Instituto FONACOT realizó acciones al marco normativo interno, por lo que se cuenta con un inventario de 92 normas en la Normateca Interna de las cuales se publicaron 62 documentos normativos, 56 corresponden a movimientos de actualización y 6 normas de nueva emisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 23 Manuales de Organización Específico • 19 Manuales de Políticas y Procedimientos • 6 Manuales Transversales • 6 Procedimientos y Lineamientos • 5 Reglas • 1 Políticas, Bases y Lineamientos • 1 Manual de Integración y funcionamiento • 1 Estatuto Orgánico del Instituto <p>En cumplimiento del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno de la Secretaría de la Función Pública, al cierre del ejercicio 2024, el Instituto FONACOT reportó que, de las 35 acciones de mejora</p>	<p>CGCF y SGCPE</p>



		<p>comprometidas en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), 33 se concluyeron y 2 continúan en proceso de atención. Por lo anterior y de conformidad con el Acuerdo en la materia, para las acciones que continúan en proceso se presentarán las justificaciones correspondientes al Comité de Auditoría, Control y Vigilancia para determinar su reprogramación y/o replanteamiento y puedan ser integradas al PTCI del siguiente ejercicio.</p>	
--	--	---	--



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

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 4.1 Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales.</p>	<p>Acción 4.1.1 Consolidar la implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones actualizadas, óptimas y seguras, así como desarrollar la infraestructura tecnológica del Instituto, que permitan agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos.</p>	<p>Se dio continuidad a los servicios de Centro de Datos, Telecomunicaciones y servicios de soporte. Permitiendo al Instituto el poder atender las crecientes necesidades de operación.</p> <p>Continuidad al proyecto denominado "Servicio Administrado de Seguridad Informática", a través del cual se mantiene la protección de la infraestructura tecnológica que soporta los procesos críticos del Instituto.</p> <p>Se lograron liberaciones a producción relacionadas con la implementación de la norma regulatoria CUOEF IFRS9 en los sistemas CREDERE, SAP y SAS.</p> <p>Se logró la mejora de la infraestructura de multifuncionales, con los cuales se provee el servicio de fotocopiado, impresión y digitalización.</p>	<p>SGTIC</p>
	<p>Acción 4.1.2 Incorporar y promover tecnologías de la información y comunicación seguras, enfocadas en la automatización de los procesos y los canales digitales de atención y trámites de las trabajadoras y los trabajadores solicitantes del crédito del Instituto, con objeto de ampliar la cobertura de atención.</p>	<p>Solución para presentar información comercial en pantallas de sucursales. En mayo 2024, se realizó las gestiones para el procedimiento de licitación para la contratación del servicio de presentar información comercial en pantallas de las sucursales, sin embargo, se declaró desierta.</p> <p>Trámites de Créditos por canales digitales. Durante el período enero-diciembre de 2024 mediante la APP Crédito FONACOT, se han dado de alta en el SEF un total de 1,184,239 trabajadores, un total de 338,317 trabajadores han realizado la activación de la app, se han registrado 3,507,521 ingresos con un promedio de 9,540 ingresos por día. Así mismo se han generado 1,947,052 consultas con un promedio de 5,345 consultas por día y se han generado un total de 26,509 renovaciones de crédito por este medio, así mismo en septiembre del 2024 se puso a disposición de los trabajadores la funcionalidad de Nuevo Crédito a través de la App Crédito Fonacot, logrando generar un total de 10,413 nuevos créditos.</p>	<p>CGC y SGTIC</p>



		<p>En cuanto a la información de apoyo a la operación a efecto de hacer entrega periódica de información mediante correos o sitios de SharePoint compartidos, se está desarrollando en la habilitación de la Plataforma de Información Comercial que permitirá al personal operativo y directivo, monitorear, dar seguimiento y tomar decisiones haciendo consultas operativas y consultas estadísticas con un avance del 90%.</p> <p>Canales de comunicación con las personas trabajadoras</p> <p>En el año 2024, se recibieron a través del centro de atención telefónica, 1,618,543 llamadas de entrada, se realizaron 1,902,341 llamadas de salida y se tuvieron 3,449,642 interacciones mediante la aplicación de mensajería instantánea. Asimismo, se enviaron 17,687,917 mensajes de texto a las personas trabajadoras para promoción del crédito FONACOT, cobranza y prevención de fraudes.</p> <p>En conjunto con las áreas de negocio, se han analizado los proyectos que involucran la incorporación de nuevas tecnologías para su implementación en el Instituto.</p>	
<p>Estrategia 4.1 Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales.</p>	<p>Acción 4.1.3 Impulsar la revisión constante de los procesos sustantivos y normatividad interna con enfoque en la simplificación de trámites y servicios para la atención de las personas trabajadoras, así como fomentar la mejora continua</p>	<p>Durante 2024 se han atendido 146 audiencias de juicios laborales programadas en este periodo, evitando que la falta de comparecencia, pueda perjudicar los intereses del Instituto FONACOT.</p> <p>Se presentaron 6 demandas de nulidad ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa contra sanciones y/o multas y/o créditos fiscales impuestos al Instituto.</p> <p>En el presente año se han realizado 29 procedimientos de investigación laboral a personas trabajadoras del Instituto, por el posible incumplimiento a obligaciones laborales, al Contrato Individual y/o Colectivo de Trabajo, Reglamento Interior de Trabajo y Reglamento que Regula las Condiciones de Trabajo entre el FONACOT y su Personal de Confianza</p>	<p>CGCF, AG y SGCPE</p>



		<p>Durante el 2024, se han realizado 90 convenios de terminación de la relación laboral derivados de jubilaciones y pensiones, renunciaciones y liquidaciones.</p> <p>En el año se han atendido 101 reclamaciones presentadas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)</p> <p>El Instituto FONACOT con el objeto de mantener la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en la norma NMX-CC-9001-IMNC2015 (ISO 9001:2015), con alcance al proceso de originación y administración del crédito para las personas trabajadoras formales del país, formalizó el Programa Anual de Auditorías del SGC para el ejercicio 2024. En cumplimiento del programa se realizaron 2 auditorías internas de calidad en modalidad vía remota y presencial, en las cuales se revisaron 9 Direcciones Estatales y de Plaza, 9 Representaciones, 4 Direcciones de Área y la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana pertenecientes a oficinas centrales. En relación al resultado de las auditorías internas de calidad, se detectaron 6 no conformidades y 5 oportunidades de mejora. Asimismo, se realizó la auditoría externa al SGC denominada de certificación, a través del equipo de auditores designados por el organismo certificador adjudicado The Quality Alliance S.A. de C.V. (Q Alliance), que tuvo por objeto verificar el grado de cumplimiento del SGC del Instituto FONACOT en la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015); y como resultado de la auditoría en comento, el organismo de certificación determinó que dicha certificación fuera renovada para el Instituto con un periodo de validez del certificado del 27 de mayo de 2024 y al 27 de mayo de 2027.</p>	
<p>Estrategia 4.1 Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación en los</p>	<p>Acción 4.1.4 Desarrollar los diagnósticos y estudios análisis costo beneficio económico que permitan, mediante la reubicación o apertura de sucursales y puntos de atención del Instituto a nivel nacional, facilitar el acceso o en</p>	<p>Derivado de la temporada de lluvias pronosticadas para el 2024, de manera preventiva se solicitó a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales llevar a cabo las gestiones pertinentes a efecto de impermeabilizar 4 oficinas Comerciales, mismas que durante el primer semestre fueron atendidas.</p>	<p>CGC</p>



<p>mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales.</p>	<p>su caso ampliar la cobertura, del crédito a las y los trabajadores formales.</p>	<p>Adicionalmente se solicitó el mantenimiento preventivo de 10 equipos de aire acondicionado colocados en 10 sucursales, mismos que fueron realizados durante el 2024.</p>	
<p>Estrategia 4.2 Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.</p>	<p>Acción 4.2.1 Ejecutar las acciones que se determine para el desarrollo profesional y de competencias laborales específicas, y de enfoque a satisfacción del cliente, de las personas servidoras públicas del Instituto, de las diversas áreas.</p>	<p>Con el objetivo de contribuir al desarrollo profesional de las y los trabajadores que conforman el Instituto FONACOT, se llevaron a cabo cursos en línea, resultando al cierre de diciembre de 2024 en un total de 982 personas servidoras públicas capacitadas.</p>	<p>SGA</p>
<p>Estrategia 4.2 Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.</p>	<p>Acción 4.2.2 Procurar mantener la plantilla de personal óptima para garantizar la operación de los procesos del Instituto y la atención de las personas trabajadoras que recurren al Instituto para solicitar crédito a nivel nacional.</p>	<p>La estructura organizacional del Instituto, al 31 de diciembre de 2024, está conformada por 1,450 plazas autorizadas: 150 plazas de mando (147 ocupadas); 936 operativas de base (933 ocupadas) y 364 operativas de confianza (359 ocupadas).</p>	<p>SGA</p>
	<p>Acción 4.2.3 Capacitar a las servidoras y servidores públicos del Instituto en temas referentes a igualdad y no discriminación, para la</p>	<p>Se llevaron cursos con el fin de que las personas servidoras públicas que integran el Instituto FONACOT sean competentes en temas asociados a la igualdad y no discriminación.</p>	<p>SGA</p>



<p>atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.</p>		
<p>Acción 4.2.4 Promover las acciones entre las personas servidoras públicas del Instituto, que permitan difundir información y orientar en materia de educación financiera a las y los trabajadores formales que atendemos.</p>	<p>Se difundió el “Diplomado en Educación Financiera” con la finalidad de adquirir conocimientos y competencias para el mejor aprovechamiento de los servicios y productos financieros.</p>	<p>SGA</p>



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

Estrategias	Acciones	Avances del 01 de enero al 31 de diciembre de 2024	Área(s) Responsable(s)
<p>Estrategia 5.1 Fomentar la generación de mejoras y propuestas de iniciativas en los programas de crédito para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.</p>	<p>Acción 5.1.1 Impulsar las propuestas de mejora a los programas de crédito con enfoque específico tanto a las mujeres trabajadoras, a los jóvenes trabajadores, como en las personas trabajadoras afectadas por desastres naturales, como parte de la fortaleza a los programas de crédito con enfoque de inclusión a todas las poblaciones del país.</p>	<p>Levantamiento de información en campo que permita identificar el perfil y las necesidades de la población objetivo y atendida del Instituto. Se diseñó un proyecto de levantamiento de información en campo, que tiene como objetivo identificar el perfil y las necesidades de la población objetivo y atendida por el Instituto.</p> <p>Se llevó a cabo el procedimiento para licitar la contratación del servicio, pero el 7 de junio de 2024 se declaró desierta.</p> <p>Habilitar mecanismos para la mejora continua de la experiencia de usuario de las herramientas que FONACOT ponga a disposición de los trabajadores. En febrero de 2024, la operación para la firma de convenios de Servicios Electrónicos FONACOT (SEF) se amplió de 14 sucursales al 100% de las sucursales a nivel nacional, incorporándose al Sistema de Crédito Institucional la tramitación de convenios SEF, lo que ha permitido incrementar la capacidad para incorporación de trabajadores en sucursales a los servicios digitales.</p> <p>En septiembre del 2024 se puso a disposición de los trabajadores la funcionalidad de Nuevo Crédito a través de la App Crédito FONACOT lo que ha facilitado el trámite de créditos sin necesidad de acudir a sucursal, evitando tiempos de espera en un proceso sencillo y seguro.</p> <p>Adicional, se han estado trabajando en actualizaciones y mejoras que han permitido mejorar la experiencia de usuario dentro de la App. Las principales mejoras que se han desarrollado son: recuperación de contraseña al cambiar de dispositivo, envío de código de activación por correo, eliminación de firma autógrafa en proceso de Renovación y Nuevo Crédito, entre otras.</p>	<p>CGC</p>



	<p>Acción 5.1.2 Desarrollar estudios que permitan generar propuestas de programas de crédito factibles con enfoques y condiciones preferenciales para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.</p>	<p>Identificar información relevante de grupos o segmentos que formen parte de la población objetivo del Instituto. Se apoya a las direcciones regionales y estatales procesando, generando y poniendo a su disposición información comercial, a nivel estadístico y nominal sobre perfiles demográficos de los trabajadores que han obtenido un crédito en FONACOT, esto por medio de recursos compartidos en la plataforma tecnológica institucional.</p>	<p>CGC</p>
--	---	---	------------

Siglas:

- CGCF.- Coordinación General de Crédito y Finanzas
- CGC.- Coordinación General Comercial
- AG.- Abogado General
- UAIR.- Unidad para la Administración Integral de Riesgos
- SGA.- Subdirección General de Administración
- SGCPE.- Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación
- SGTIC.- Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación
- DCI.- Dirección de Comunicación Institucional



Anexo 4: Comités de Apoyo

Comité de Crédito

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

Fuente: Secretariado del Comité de Crédito del Instituto FONACOT



Comité de Auditoría, Control y Vigilancia

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Ing. Santiago Carlos Macías Herrera	Profesionista independiente	-	Presidente Suplente
Lic. María de Lourdes Arias Enríquez	Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)	Presidenta de la Comisión Nacional de Negocios y Financiamiento	Vocal Propietaria
C. Mario Alberto Sánchez Mondragón	Confederación de Trabajadores de México (CTM)	Consejero Propietario	Vocal Propietario
Mtro. Hanzel Homero Alvizar Bañuelos	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)	Titular de la Unidad de Administración y Finanzas	Vocal Propietario
Mtra. Elba Matilde Loyola Orduña	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)	Directora General de Programación y Presupuesto	Vocal Suplente
Mtra. Mariel Karina Zamora Nava	Instituto FONACOT	Coordinadora General de Crédito y Finanzas	Vocal Propietaria
Lic. Mariana Isabel Flores Villanueva	Instituto FONACOT	Encargada y Responsable de la Dirección de Auditoría Interna con fundamento en el artículo 82 del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT	Secretaria

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





Comité de Operaciones

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Ing. Felipe Peredo Ávalos	Confederación Regional Obrero Mexicana (CROM)	Secretario del Trabajo y Conflictos de la Federación de Agrupaciones Obreras y Campesinas en Jalisco	Presidente
Mtro. José Arturo León García	Profesionista Independiente	Profesionista Independiente	Vocal
Vacante	Representante de la Administración Pública Federal	Vacante	Vocal
Dr. Octavio de la Torre de Stéffano	Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO-SERVYTUR)	Presidente	Vocal (Representante del Sector Empresarial)
Lic. Salvador Gazca Herrera	Instituto FONACOT	Coordinador General Comercial	Vocal
Mtra. Mirna León Solís	Instituto FONACOT	Directora de Continuidad y Supervisión de Operaciones	Secretaria

Fuente: Secretariado del Comité de Operaciones del Instituto FONACOT



Comité de Administración Integral de Riesgos

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

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



Comité de Recursos Humanos

Nombre	Organización	Cargo dentro de la Organización	Cargo dentro del Comité
Mtro. Hanzel Homero Alvizar Bañuelos	Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS)	Titular de la Unidad de Administración y Finanzas	Presidente
Vacante	Representante de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)	Vacante	Vocal
Vacante	Representante de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno (SABG)	Vacante	Vocal
Profesionista Independiente		Vacante	Vocal
Lic. Jazmín García Juárez	Instituto FONACOT	Subdirectora General de Administración	Vocal
Lic. Mario Eugenio Sánchez Zarazúa	Instituto FONACOT	Director de Asuntos Laborales	Secretario

Fuente: Secretariado del Comité de Recursos Humanos del Instituto FONACOT

* Del 1 de octubre al 31 de diciembre no se contó con nombramiento por parte de la SHCP y de la SABG, sin embargo, hasta el 30 de septiembre el Comité se llevó a cabo con los representantes responsables vigentes hasta esa fecha.

