




 FUNCIÓN PÚBLICA <small>MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS</small>	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Cédula de Resultados Definitivos	Número de Auditoría:	01/2024
		Número de Resultado:	01
		Monto fiscalizable:	N/A
		Monto fiscalizado:	N/A
		Monto por aclarar:	N/A
		Monto por recuperar:	N/A
		Fecha de elaboración:	26/03/2024

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"

Con Hallazgos Sí (X) No ()
Procedimientos: Verificar el cumplimiento de metas y objetivos del Programa Anual de Supervisión de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza.

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Vertiente: Eficacia.</p> <p>PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN</p> <p>1. Procedimiento para elaboración</p> <p>El ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018 (ACUERDO), Disposición General 9 Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Segunda Administración de Riesgos, Principio 6 Definir metas y objetivos institucionales, Elementos de Control 6.02 y 6.03, establecen lo siguiente:</p> <p><i>"6. Definir Metas y Objetivos institucionales. - El Titular, con el apoyo de la Administración, debe definir claramente las metas y objetivos, a través de un plan estratégico que de manera coherente y ordenada, se asocie a su mandato legal, asegurando su alineación al Plan Nacional de</i></p>	<p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</p> <p>La Coordinación General Comercial mediante la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones deberá realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control Específico la evidencia documental de su atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar un programa de trabajo para actualizar el MPP de la DCSO, que considere un procedimiento para la elaboración y modificación de un Programa Anual de Supervisión, que contenga un objetivo alineado al mandato, misión y visión institucional y metas de desempeño, que incluya la narrativa y los diagramas de flujo. <p>El programa deberá contener actividades a desarrollar, responsables y fechas compromiso.</p>

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p><i>Desarrollo y a los Programas Institucionales, Sectoriales y Especiales:</i> [...]</p> <p>6.02 La Administración debe definir los objetivos en términos específicos de manera que sean comunicados y entendidos en todos los niveles en la institución. La definición de los objetivos debe realizarse en alineación con el mandato, la misión y visión institucional, con su plan estratégico y con otros planes y programas aplicables, así como con las metas de desempeño.</p> <p>6.03 La Administración debe definir <i>objetivos en términos medibles cuantitativa y/o cualitativamente de manera que se pueda evaluar su desempeño.</i></p> <p>Asimismo, el Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones (MOE de la DSO), clave MO26.01, con vigencia 25 de octubre de 2018, fracción X. Objetivo y Funciones, numeral 1.2.2.2.0.0 DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN DE OPERACIONES, Función 2 indica lo siguiente:</p> <p><i>"2. Integrar y proponer el Programa Anual de Supervisión a las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza [...]."</i></p> <p>Con el propósito de verificar si la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones (DCSO) dio cumplimiento a las metas y objetivos del Programa Anual de Supervisión, como parte de sus acciones de planeación, se analizó la información proporcionada por la Subdirección General Comercial mediante el oficio número SGGCOM/046/01/2024 de fecha 25 de enero de 2024, el correo electrónico institucional del 9 de febrero de 2024 y las respuestas al Cuestionario de Control Interno; así como el oficio SGGCOM/185/03/2024 de fecha 25 de marzo de 2024.</p> <p>De la revisión efectuada a la información proporcionada, se identificó que la DCSO remitió el "Plan de Trabajo 2023 de la Subdirección General Comercial Derivado del Programa de</p>	<div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Salvador Gazca Herrera Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT</p> </div> <p>Fecha de firma: 27 de marzo de 2024</p> <p>Fecha de compromiso: 3 de junio de 2024</p> <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">  </div>

E R

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Trabajo Institucional 2020-2024" y el "Cronograma de Visitas de Supervisión 2023", el cual incluyó los conceptos siguientes: región, sucursal, supervisión presencial, supervisor, calendario y firmas del personal que elaboró, revisó y autorizó; sin embargo, no cuenta con un documento denominado "Plan Anual de Supervisión" que contenga un objetivo alineado al mandato, misión y visión institucional y metas de desempeño. Lo anterior, de conformidad con el ACUERDO Disposición General 9 Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Segunda Administración de Riesgos, Principio 6 Definir metas y objetivos institucionales, Elementos de Control 6.02 y 6.03.</p> <p>Como resultado del análisis efectuado a las actividades que desarrolla la DCSO, las cuales se muestran en el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Supervisión de Operaciones (MPP de la DSO), clave MPP26.00, con vigencia 27 de abril de 2018, se identificó el MPP de la DSO indica el proceso de supervisión, pero sin especificar un procedimiento para la elaboración y autorización del Programa Anual de Supervisión.</p> <p>2. Modificaciones al Programa Anual de Supervisión</p> <p>El ACUERDO, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Segunda. Administración de Riesgos, Principio 9. Identificar, analizar y responder al cambio, Elemento de Control 9.02; y Norma General Tercera. Actividades de control, y principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de control 10.01, establecen lo siguiente:</p> <p><i>"9.02 La Administración debe prevenir y planear acciones ante cambios significativos en las condiciones internas (modificaciones a los programas o actividades institucionales, la función de supervisión, la estructura organizacional, el personal y la tecnología) y externas (cambios en los entornos gubernamentales, económicos, tecnológicos, legales, regulatorios y físicos). [...]"</i></p> <p><i>"10.01 La Administración debe diseñar actividades de control (políticas, procedimientos, técnicas y</i></p>	<p></p>

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the bottom right and several smaller initials above it.

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>mecanismos) en respuesta a los riesgos asociados con los objetivos institucionales, a fin de alcanzar un control interno eficaz y apropiado."</p> <p>Al respecto, se verificó que la DCSO realizó la actividad de supervisión e introdujo cambios al Cronograma de Visitas, ya que se redujo su número de ellas de 49 a 23 (de acuerdo con lo revisado en las Minutas de Visitas). La DCSO señaló que dicha reducción se realizó con base en los criterios siguientes: <i>que la sucursal a supervisar corresponda a una Dirección Estatal o de Plaza por sus características; sucursales dentro del área geográfica y sucursales con observaciones por parte de instancias fiscalizadoras; sin embargo, dichos criterios no están previstos o documentados en el MPP de la DCSO.</i></p> <p>Pruebas aplicadas</p> <p>Las pruebas aplicadas para la revisión fueron: estudio general, análisis e investigación para verificar el cumplimiento de metas y objetivos del Programa Anual de Supervisión.</p> <p>Conclusión</p> <p>La DCSO dispone de un cronograma que le permitió focalizar sus visitas de supervisión a nivel nacional. Al respecto, presenta dicho cronograma como parte de un Programa Anual de Supervisión; además de las minutas de supervisión y un Plan estratégico, sin embargo, no se encuentran integrados en un solo documento; y no cuenta con un procedimiento para su elaboración y modificación.</p> <p>Disposiciones jurídicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018 (ACUERDO), Disposición General 9 Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Segunda Administración de Riesgos, Principio 6 Definir metas y objetivos institucionales, Elementos de Control 6.02 y 6.03; Norma 	<p></p>

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner of the page, including a large signature and several smaller initials.

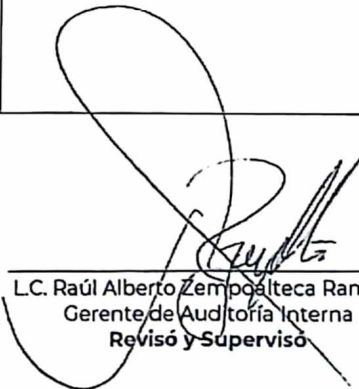
Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>General Tercera. Actividades de control, Principio 9. Identificar, analizar y responder al cambio, Elemento de Control 9.02; Norma General Tercera. Actividades de control, y Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de control 10.01.</p> <p>2. Regla de Negocio 2 del Manual de Políticas y Procedimientos. Dirección de Supervisión de Operaciones, clave: MPP26.00, vigencia 27 de abril de 2018.</p>	



Dra. Elia Maldonado Serrano
 Coordinadora Administrativa de Alta
 Responsabilidad
Elaboró



L.C. Roberto Estrada Díaz del Castillo
 Coordinador Técnico Administrativo de
 Alta Responsabilidad
Elaboró




L.C. Raúl Alberto Zempolteca Ramírez
 Gerente de Auditoría Interna
Revisó y Supervisó



Lcdo. Fernando Amozurrutia Alegría
 Titular del Área de Auditoría Interna,
 Desarrollo y Mejora de la Gestión
 Pública
Autorizó

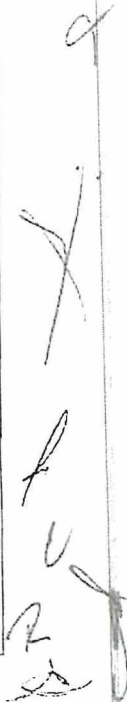



	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Cédula de Resultados Definitivos	Número de Auditoría: 01/2024
		Número de Resultado: 02 Monto fiscalizable: N/A Monto fiscalizado: N/A Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Fecha de elaboración: 26/03/2024

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"

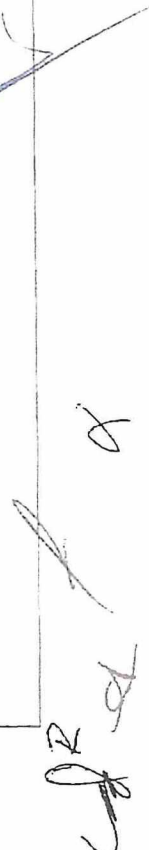
Con Hallazgos Sí (X) No ()
Procedimientos: Constatar que el seguimiento y control de los procesos en los que interviene la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones se realizaran de acuerdo a la normativa.

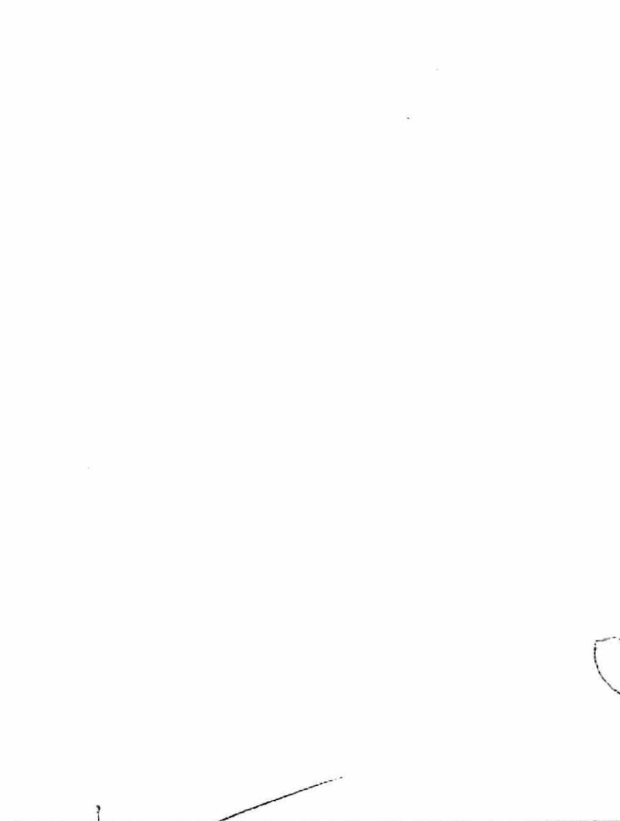
Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Vertiente: Eficacia.</p> <p>VISITAS DE SUPERVISIÓN, MINUTAS DE TRABAJO y PLAN DE TRABAJO ESPECÍFICO POR SUCURSAL</p> <p>El ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018 (ACUERDO), Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Primera. Norma General Segunda. Administración de Riesgos, Principio 9. Identificar, analizar y responder al cambio, Elemento de Control 9.02; y Norma General Tercera. Actividades de control, Principio 12. Implementar Actividades de Control, Elemento de Control 12.02 establecen lo siguiente:</p> <p><i>9.02 La Administración debe prevenir y planear acciones ante cambios significativos en las condiciones internas (modificaciones a los programas o actividades institucionales, la función de supervisión, la estructura organizacional, el personal y la tecnología) y externas (cambios en los entornos gubernamentales, económicos, tecnológicos, legales, regulatorios y físicos).</i></p>	<p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</p> <p>La Coordinación General Comercial mediante la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones deberá realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control Específico la evidencia documental de su atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar un programa de trabajo para la actualización del MPP de la DCSO que incluya la narrativa y los diagramas de flujo que contenga lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Criterios para la modificación y selección de sucursales a visitar. • La Guía de supervisión del cumplimiento normativo de los manuales de procedimientos específicos y circulares. • El Procedimiento específico que establezca el seguimiento de los hallazgos y los compromisos obtenidos de las Minutas por sucursal. <p>El programa deberá contener actividades a desarrollar, responsables y fechas compromiso.</p>




Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>[...]</p> <p>12.02 La Administración debe documentar mediante políticas para cada unidad su responsabilidad sobre el cumplimiento de los objetivos de los procesos, de sus riesgos asociados, del diseño de actividades de control, de la implementación de los controles y de su eficacia operativa.</p> <p>Asimismo, las Reglas de Negocio 2 y 4 del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Supervisión de Operaciones, clave MPP26.00, vigencia: 27 de abril de 2018, (MPP de la DSO), considera lo siguiente:</p> <p><i>" Regla de Negocio 2:</i> 1. Procedimiento: Soporte a Sucursales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se programan al menos 3 visitas al año. El plan de visitas debe cubrir todas las sucursales en un bimestre. • Se les notifica el calendario de vistas por correo electrónico a las Sucursales. • Se debe rotar el personal de la Dirección de Supervisión de Operaciones, en sus visitas a las sucursales." <p>[...]</p> <p><i>Regla de Negocio 4:</i> La Minuta incluye un plan de Trabajo, específico de cada sucursal. La Dirección de Supervisión de Operaciones, funcionará como Enlace, enviando por oficio las solicitudes necesarias para cubrir el plan de Trabajo, que involucren a las áreas de soporte [...]."</p> <p>Con el propósito de verificar la eficacia en el cumplimiento y ejecución del Programa Anual de Supervisión por parte de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones (DCSO), se analizó la normativa interna aplicable y la información proporcionada por la Subdirección General Comercial mediante el oficio número</p> 	<p>RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO</p> <p>La Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones deberá realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control Específico la evidencia documental de su atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un mecanismo de control que asegure el cumplimiento de los planes de trabajo específicos por sucursal con base en las Minutas de Trabajo de las Visitas de Supervisión de conformidad con la normativa <div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Salvador Gazca Herrera Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT</p> </div> <p style="text-align: center;">Fecha de firma: 27 de marzo de 2024</p> <p style="text-align: center;">Fecha de compromiso: 3 de junio de 2024</p>


f
 c
 R
 S

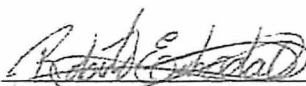
Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados																												
<p>SGCOM/046/01/2024 de fecha 25 de enero de 2024, correo electrónico institucional de fecha 9 de febrero de 2024 y las respuestas al Cuestionario de Control Interno; así como el oficio SGCOM/185/03/2024 de fecha 25 de marzo de 2024.</p> <p>De la revisión efectuada a la información proporcionada por la DCSO se identificó que en las Visitas de Supervisión anual no se contó con un plan de Trabajo específico por cada sucursal, de conformidad con la Regla de Negocios 4 del MPP de la DSO.</p> <p>Para la realización de las visitas de supervisión este Órgano Interno de Control Específico (OICE) constató que, en 2023 la DCSO, sólo programó visitar 49 de las 110 sucursales con que cuenta el Instituto FONACOT, y de estas se remitió evidencia de las visitas a 23 sucursales de conformidad con las Minutas de Trabajo de las Visitas de Supervisión.</p> <p>Es importante mencionar que de las 26 sucursales restantes, la DCSO no realizó las vistas de supervisión programadas en el cronograma a realizar durante el ejercicio 2023, lo anterior en atención a las indicaciones del Subdirector General Comercial de acuerdo con el correo electrónico del 2 de octubre y el oficio número SGCOM/543/10/2023 de fecha 26 de octubre de 2023, mediante los cuales instruyó a la DCSO a reprogramar las Visitas de Supervisión en 2024 derivado de "la carga de trabajo que demandan las nuevas implementaciones y mejoras de herramientas y procesos de operación y a la insuficiencia en las partidas presupuestales de viáticos y pasajes aéreos" (anexo 1).</p> <p style="text-align: center;">Resumen de supervisiones realizadas en 2023 por la DCSO</p> <table border="1" data-bbox="222 1101 1138 1269"> <thead> <tr> <th>Sucursales</th> <th>No. de sucursales</th> <th>Porcentaje</th> <th>Sucursales Programadas para visitar</th> <th>No. de minutas de supervisión</th> <th>Porcentaje</th> <th>No. de Hallazgos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Visitadas</td> <td>23</td> <td>21%</td> <td>49</td> <td>23</td> <td>47%</td> <td>330</td> </tr> <tr> <td>No visitadas</td> <td>87</td> <td>79%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total de Sucursales</td> <td>110</td> <td>100%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Elaborado por el OICE con base en la información proporcionada por la Subdirección General Comercial mediante el oficio número SGCOM/046/01/2024 de fecha 25 de enero de 2024.</p> <p>Como resultado de la ejecución del Programa Anual de Supervisión se observó que es necesario actualizar el MPP de la DSO, toda vez que no</p>	Sucursales	No. de sucursales	Porcentaje	Sucursales Programadas para visitar	No. de minutas de supervisión	Porcentaje	No. de Hallazgos	Visitadas	23	21%	49	23	47%	330	No visitadas	87	79%					Total de Sucursales	110	100%					<div style="text-align: right; margin-top: 400px;">  </div>
Sucursales	No. de sucursales	Porcentaje	Sucursales Programadas para visitar	No. de minutas de supervisión	Porcentaje	No. de Hallazgos																							
Visitadas	23	21%	49	23	47%	330																							
No visitadas	87	79%																											
Total de Sucursales	110	100%																											

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>se cuenta con un procedimiento específico que establezca las acciones que dicha Dirección debe realizar hasta la resolución de las necesidades identificadas en cada Minuta por sucursal; debido a que en las Minutas de Trabajo de las Visitas de Supervisión se cuenta con un elemento en cada pregunta denominado "hallazgos", de los cuales se contabilizaron 330; sin embargo, esta actividad no se encuentra descrita en el MPP de la DSO.</p> <p>Para asegurar el cumplimiento del Programa Anual de Supervisión, la DCSO implementó una "Guía de Supervisión del Cumplimiento Normativo de los Manuales de Procedimientos Específicos y Circulares", la cual comprendió los temas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de la persona trabajadora • Integración y envío de expedientes • Afiliación de Centros de Trabajo • Recuperación del crédito FONACOT • Reembolso a las personas acreditadas • Responsabilidad del Director • Responsabilidad del Coordinador Administrativo <p>Del análisis a dicha guía este OICE determinó que dicho documento es un elemento de apoyo a la DCSO, para lo cual es necesario que se incluya en los procedimientos del MPP de la DSO, dado que aporta elementos para reforzar la revisión del Programa Anual de Supervisión.</p> <p>Pruebas aplicadas</p> <p>Las pruebas aplicadas para la revisión fueron: estudio general, análisis, e investigación para comprobar que la DCSO haya identificado las necesidades de recursos humanos, materiales, presupuestales y técnicos para garantizar la operación de las DCREPyR.</p> <p>Conclusión</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si bien se acredita el seguimiento a los compromisos de las Minutas de Trabajo de las visitas de supervisión, no se identificó que la DCSO tuviera un plan de Trabajo específico por cada sucursal, de conformidad con la Regla de Negocios 4 del MPP de la DSO. 	

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>2. Los criterios para la selección y modificación de sucursales a visitar y la "Guía de Supervisión del Cumplimiento Normativo de los Manuales de Procedimientos Específicos y Circulares" no están documentados en el MPP de la DSO.</p> <p>3. La DCSO no cuenta con un procedimiento específico en su MPP para realizar el seguimiento hasta la resolución de las necesidades identificadas en cada sucursal.</p> <p>Disposiciones jurídicas</p> <p>1. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Primera. Norma General Segunda. Administración de Riesgos, Principio 9. Identificar, analizar y responder al cambio, Elemento de Control 9.02; y Norma General Tercera. Actividades de control, Principio 12. Implementar Actividades de Control, Elemento de Control 12.02, publicado en el DOF el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018.</p> <p>2. Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Supervisión de Operaciones, Apartado III. Procedimientos y Políticas, Numeral 1. Procedimiento: Soporte a Sucursales, inciso b) Políticas, Reglas de Negocio 2 y 4, Clave: MPP26.00, vigencia 27 de abril de 2018.</p>	<p style="text-align: right;">4</p>


 Mtra. Ana Karen Mendiola Quiroz
 Coordinadora Administrativa de Alta Responsabilidad
Elaboró


 C.P. Carmen Sofia Rivera Villanueva
 Coordinadora Administrativa de Alta Responsabilidad
Elaboró


 LC. Roberto Estrada Díaz del Castillo
 Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad
Elaboró


 LC. Raúl Alberto Zernpoalteca Ramírez
 Gerente de Auditoría Interna
Revisó y Supervisó


 Lcdo. Fernando Amozurrutia Alegria
 Titular del Área del Auditoría Interna, Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública
Autorizó

g

Registro de Visitas de Supervisión 2023, Minutas y Hallazgos

No.	Sucursal	No visitadas	Visitadas	Con Minuta	No. de Hallazgos en las Minutas
1	Acapulco	1			
2	Agua prieta	1			
3	Aguascalientes		1		
4	Apizaco	1			
5	Cabo San Lucas	1			
6	Caborca	1			
7	Campeche		1	1	13
8	Cancún		1		
9	Celaya	1			
10	Chalco	1			
11	Chetumal	1			
12	Chihuahua		1	1	5
13	Chilpancingo	1			
14	Ciudad Acuña	1			
15	Ciudad del Carmen	1			
16	Ciudad Juárez		1	1	3
17	Ciudad Obregón	1			
18	Ciudad Valles	1			
19	Ciudad Victoria	1			
20	Coapa		1		
21	Coatzacoalcos	1			
22	Colima	1			
23	Congreso del trabajo	1			
24	Córdoba	1			
25	Cozumel	1			
26	Cuautitlán Izcalli	1			
27	Cuautla	1			

[Handwritten signature and initials]

Registro de Visitas de Supervisión 2023, Minutas y Hallazgos

No.	Sucursal	No visitadas	Visitadas	Con Minuta	No. de Hallazgos en las Minutas
28	Cuernavaca		1		
29	Culiacán		1	1	48
30	Delicias		1	1	0
31	Durango	1			
32	Ecatepec		1		
33	Empalme	1			
34	Ensenada	1			
35	Fresnillo	1			
36	Gómez palacio		1	1	35
37	Guadalajara abastos		1	1	1
38	Guadalajara federalismo		1	1	0
39	Guamúchil	1			
40	Guasave	1			
41	Hermosillo		1		
42	Insurgentes		1		
43	Irapuato	1			
44	Iztacalco		1		
45	La paz		1		
46	Lázaro cárdenas	1			
47	León		1		
48	Lerma		1		
49	Los Mochis		1	1	40
50	Manzanillo	1			
51	Matamoros	1			
52	Matehuala	1			
53	Mazatlán		1	1	44
54	Mérida		1	1	17
55	Mexicali		1		
56	Mixcoac		1	1	17
57	Monclova	1			
58	Monterrey		1	1	3

Handwritten signatures and initials are present on the right side of the table, including a large signature that spans across rows 49 and 50, and other smaller initials and marks.







Registro de Visitas de Supervisión 2023, Minutas y Hallazgos


No.	Sucursal	No visitadas	Visitadas	Con Minuta	No. de Hallazgos en las Minutas
59	Monterrey II		1	1	0
60	Morelia		1	1	11
61	Mulegé	1			
62	Nogales	1			
63	Nuevo casas grandes	1			
64	Nuevo Laredo	1			
65	Oaxaca		1		
66	Pachuca		1		
67	Piedras negras	1			
68	Playa del Carmen	1			
69	Plaza de la república	1			
70	Poza rica	1			
71	Puebla		1		
72	Puebla CIS	1			
73	Puebla VW	1			
74	Puerto Vallarta		1		
75	Querétaro		1		
76	Reynosa	1			
77	Sabinas	1			
78	Salina Cruz	1			
79	Saltillo		1	1	0
80	San Antonio Abad		1	1	11
81	San Cristóbal	1			
82	San José del Cabo	1			
83	San Juan del Río	1			
84	San Luis Potosí		1		
85	San Luis Río Colorado	1			
86	SAT Bancen	1			
87	Silao	1			
88	Tampico		1	1	4
89	Tapachula	1			

Handwritten signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature that spans across rows 74-78 and another signature below it.

Registro de Visitas de Supervisión 2023, Minutas y Hallazgos

No.	Sucursal	No visitadas	Visitadas	Con Minuta	No. de Hallazgos en las Minutas
90	Tecate	1			
91	Tehuacán	1			
92	Tepic		1		
93	Texcoco		1		
94	Tijuana		1		
95	Tizayuca	1			
96	Tlalnepantla		1		
97	Tlaxcala	1			
98	Toluca		1		
99	Torreón		1	1	53
100	Tula	1			
101	Tuxtepec	1			
102	Tuxtla gutiérrez		1		
103	Uruapan		1	1	5
104	Vallejo		1	1	10
105	Veracruz		1	1	3
106	Villahermosa		1		
107	Xalapa		1	1	7
108	Zacatecas		1		
109	Zamora	1			
110	Zapopan	1			
Total		61	49	23	330



 FUNCIÓN PÚBLICA <small>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</small>	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Cédula de Resultados Definitivos	Número de Auditoría:	01/2024
		Número de Resultado:	03
		Monto fiscalizable:	N/A
		Monto fiscalizado:	N/A
		Monto por aclarar:	N/A
		Monto por recuperar:	N/A
		Fecha de elaboración:	26/03/2024

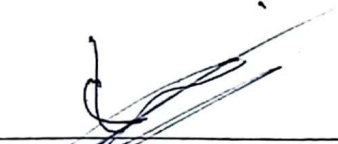
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"

Con Hallazgos Sí (X) No ()
Procedimiento: Revisar que las necesidades de recursos humanos y materiales de las DCREPyR se hayan gestionado en tiempo y forma, a fin de garantizar su operación.

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Vertientes: Eficiencia y Economía.</p> <p>PROCESOS, REPORTES GENERADOS Y PROGRAMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN A SUCURSALES 2023</p> <p>I. Procesos de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones y formalización de reportes</p> <p>El ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018 (ACUERDO), Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Primera. Ambiente de Control, Principio 3. Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad, Elementos de control 3.08, 3.09 y 3.10, señalan lo siguiente:</p> <p>"3.08 La Administración debe desarrollar y actualizar la documentación y formalización de su control interno.</p>	<p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</p> <p>La Coordinación General Comercial mediante la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, deberá realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control Específico la evidencia documental de su atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar un programa de trabajo para actualizar los procedimientos del MPP de la DCSO, relativos a los seguimientos de los temas: Asuntos semanales pendientes con la DRMySG y de los incidentes pendientes del Programa de Mantenimiento de las DCREPyR, que incluya la narrativa y los diagramas de flujo. <p>El programa deberá contener las actividades a desarrollar, los responsables y las fechas compromiso.</p>

9

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>3.09 La documentación y formalización efectiva del control interno apoya a la Administración en el diseño, implementación, operación y actualización de éste [...]</p> <p>3.10 La Administración debe documentar y formalizar el control interno para satisfacer las necesidades operativas de la institución [...]</p> <p>Asimismo, el Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones, Apartado X. Objetivo y Funciones, Numeral 1.2.2.2.3.0 de la Subdirección de Administración Operativa, función 5, Clave: MO26.01, vigencia 25 de octubre de 2018, indica lo siguiente:</p> <p>"5. Integrar las necesidades de mobiliario, infraestructura y obra pública, recursos humanos y presupuestales a fin de asegurar la correcta operación y gestionar ante la Subdirección General de Administración la atención de las mismas."</p> <p>El Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Supervisión de Operaciones (MPP de la DSO), Apartado III. Procedimientos y Políticas, Numeral 1. Procedimiento: Soporte a Sucursales, inciso b) Políticas, Regla de Negocio 4, Clave: MPP26.00, vigencia 27 de abril de 2018, establece lo siguiente:</p> <p>"Regla de Negocio 4: [...] La Dirección de Supervisión de Operaciones, funcionará como Enlace, enviando por oficio las solicitudes necesarias para cubrir el plan de trabajo, que involucren a las áreas de soporte [...]."</p> <p>Con el propósito verificar que la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones (DCSO) identificó las necesidades de soporte de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones (DCREPyR), se revisó la información proporcionada por la Subdirección General Comercial, mediante el oficio número</p>	<p>RECOMENDACIONES AL DESEMPEÑO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un mecanismo de control con el objetivo de reforzar la atención y seguimiento de las necesidades materiales e incidentes de soporte identificados en las sucursales del Instituto. 2. Implementar un control para documentar el seguimiento de las capacitaciones impartidas del Programa Nacional de Capacitación a sucursales para comprobar que el personal recibió la capacitación. 3. Instrumentar un mecanismo de control que permita evaluar el impacto obtenido mediante las capacitaciones del Programa Nacional de Capacitación a sucursales. <div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Salvador Gazca Herrera Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT</p> </div> <p>Fecha de firma: 27 de marzo de 2024</p> <p>Fecha de compromiso: 3 de junio de 2024</p>








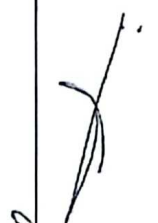

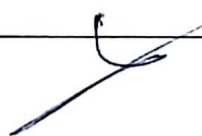

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>SGCOM/046/01/2024 de fecha 25 de enero de 2024 y las respuestas al Cuestionario de Control Interno aplicado a la DCSO; así como el oficio SGCOM/185/03/2024 de fecha 25 de marzo de 2024.</p> <p>Como resultado del análisis efectuado, se verificó que se realizaron las gestiones, en tiempo y forma con las áreas competentes, para atender los incidentes en materia de soporte técnico, mantenimiento preventivo y necesidades materiales que interfieren con la operación de las DCREPyR; asimismo, se corroboró que la DCSO realizó los procesos y reportes no formalizados que se detallan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento semanal de asuntos pendientes con la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales (DRMySG) <p>La DCSO realizó 11 reuniones semanales con la DRMySG en el periodo de 16 de octubre al 31 de diciembre de 2023, conforme a los reportes de "<i>Pendientes SGCOM/DRMySG</i>", identificando que la categoría que presentó mayores áreas de oportunidad fue la de "inmueble" (mantenimiento diverso, luminarias, reposición de sillas y butacas, impermeabilización, entre otros); sin embargo, de dichas reuniones realizadas como mecanismo de control interno, no se dispuso de un procedimiento para documentar los acuerdos establecidos en las reuniones semanales de la DCSO con la DRMySG y definir el responsable de su cumplimiento (quién elaboró, revisó, supervisó y autorizó).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Programa de Mantenimiento de las DCREPyR <p>Del análisis al Programa de Mantenimiento de las DCREPyR, se identificó que de un total de 68 incidentes presentados en el ejercicio 2023 en las DCREPyR, 19 se mostraban pendientes al momento de la presente revisión, de los cuales no se identificaron las actividades y/o gestiones a realizar para su seguimiento.</p> <p>Asimismo, se observó que de los incidentes antes mencionados, 44 de ellos tienen el estatus de atendidos, sin embargo, 20 de éstos no presentaron las gestiones realizadas para su solventación. Por lo que</p>	<p></p>

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature and several smaller initials.

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>no se identificó el mecanismo de control y registro de las gestiones que se realizaron para atender dichos incidentes (Anexos 1 y 2).</p> <p>Adicionalmente, se verificó en el reporte denominado "<i>Mantenimientos solicitados</i>", que para la atención de la mayoría de los incidentes se requiere de una tercera área (administrativa, tecnologías, materiales, entre otras), la cual retrasa la solventación de los incidentes, como se muestra en el Anexo 2.</p> <p>Derivado de lo anterior, se observaron áreas de oportunidad para fortalecer el control interno en las gestiones de seguimiento que realiza la DCSO para la atención de las necesidades materiales de las DCREPyR, para que las actividades y procesos se encuentren formalizados y documentados, con el fin de coadyuvar en el seguimiento y cumplimiento de las funciones de la DCSO.</p> <p>II. Programa Nacional de Capacitación a sucursales 2023</p> <p>El Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones, Apartado X. Objetivo y Funciones, Numeral 1.2.2.2.0.0 de la Dirección de Supervisión de Operaciones, función 8 y Numeral 1.2.2.2.1.0 de la Subdirección de Supervisión Operativa, función 6, Clave: MO26.01, vigencia 25 de octubre de 2018, indican lo siguiente:</p> <p>1.2.2.2.0.0 Dirección de Supervisión de Operaciones 8. Dirigir el proceso de seguimiento a la operación de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza y supervisar el cumplimiento de los planes y programas de trabajo para contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>1.2.2.2.1.0 Subdirección de Supervisión Operativa 6. Detectar las necesidades de capacitación de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza y gestionar la programación, integración, desarrollo e instrumentación de las mismas".</p>	

[Handwritten signatures and initials in the right margin]

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Con el propósito de revisar que se atendieron las necesidades de capacitación, se analizó la información proporcionada por la Subdirección General Comercial, mediante el oficio número SGCOM/046/01/2024 de fecha 25 de enero de 2024, el correo electrónico de fecha 9 de febrero de 2024 y las respuestas al Cuestionario de Control Interno aplicado a la DCSO.</p> <p>De lo anterior, se comprobó la integración y diseño del Programa Anual de Capacitación 2023 implementado en las DCREPyR para el personal operativo y que el mismo se realizó con un enfoque económico, con el objetivo de lograr el correcto entendimiento de la normativa vigente por parte del personal involucrado en los procesos de originación de crédito y de sistema de citas para coadyuvar con el cumplimiento del objetivo del Instituto FONACOT.</p> <p>Al respecto, se identificó que la DCSO elaboró el Programa Nacional de Capacitación a sucursales 2023, remitiendo la evidencia documental de las gestiones realizadas, entre ellas los correos electrónicos con las notificaciones del personal que participaría en las capacitaciones, así como las ligas de acceso a la plataforma Microsoft Teams.</p> <p>Del análisis realizado a la implementación del Programa Nacional de Capacitación de 2023 que incluyó 4 cursos, de los cuales en 3 casos no se documentó el soporte (correos electrónicos, pantallas de la plataforma digital, constancias, bitácoras de asistencia, entre otros) sobre el personal que fue capacitado en los cursos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Servicios Electrónicos FONACOT (SEF) • Nuevo Sistema de Citas • Principales cambios al Manual de Crédito <p>Como resultado del análisis no se identificó la evidencia documental de un mecanismo de control que permita contar con el registro de las personas que fueron capacitadas en los cursos antes mencionados.</p>	<p></p>








Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Asimismo, no se acreditó el impacto del Programa Nacional de Capacitación en el personal (desempeño laboral y/o logro de objetivos institucionales, entre otros).</p> <p>Pruebas aplicadas</p> <p>Las pruebas aplicadas para la revisión fueron: estudio general, análisis, e investigación para comprobar que la DCSO haya identificado las necesidades de recursos humanos, materiales, presupuestales y técnicos para garantizar la operación de las DCREPyR.</p> <p>Conclusiones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si bien se realizaron 11 reuniones semanales de la DCSO con la DRMySG, y se ejecutaron acciones para atender los asuntos tratados, no se identifica un mecanismo de control para llevar el seguimiento de los acuerdos establecidos que permitan formalizarlos y definir el responsable de su cumplimiento. Asimismo, el MPP de la DSO no contiene un Procedimiento Específico del proceso de atención y seguimiento de acuerdos semanales con la DRMySG. 2. De la revisión al Programa de Mantenimiento de las DCREPyR, se observó que de 68 incidentes presentados, se atendieron 49 y los 19 restantes a la fecha de la revisión se encontraban pendientes. Asimismo, en el Procedimiento de Soporte a Sucursales del MPP de la DSO, no se encuentra especificada la delimitación de responsabilidades de cada unidad administrativa. 3. De los 4 cursos contenidos en Programa Nacional de Capacitación a sucursales 2023, se cuenta con acciones para su atención; sin embargo, dichas acciones no están normadas o establecidas bajo un mecanismo de control para la acreditación de la capacitación proporcionada al personal. 	


Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the bottom and several smaller initials above it.

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>4. Presenta evidencia de la realización del Programa Nacional de Capacitación 2023; sin embargo, no está normado el impacto en los objetivos de lograr el correcto entendimiento de la normativa vigente por parte del personal involucrado en los procesos de originación de crédito y de sistema de citas para coadyuvar con el cumplimiento del objetivo del Instituto FONACOT.</p> <p>Disposiciones jurídicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Primera. Ambiente de Control, Principio 3, Elementos de Control 3.08, 3.09 y 3.10 Documentación y Formalización del Control Interno, publicado en el DOF el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018. 2. Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones, Apartado X. Objetivo y Funciones, Numeral 1.2.2.0.0 de la Dirección de Supervisión de Operaciones, función 8, Numeral 1.2.2.1.0 de la Subdirección de Supervisión Operativa, función 6 y Numeral 1.2.2.3.0 de la Subdirección de Administración Operativa, función 5, Clave: MO26.01, vigencia 25 de octubre de 2018. 3. Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Supervisión de Operaciones, Apartado III. Procedimientos y Políticas, Numeral 1. Procedimiento: Soporte a Sucursales, inciso b) Políticas, Regla de Negocio 4, Clave: MPP26.00, vigencia 27 de abril de 2018. 	


 Mtra. Ana Karen Mendiola Quiroz
 Coordinadora Administrativa de Alta Responsabilidad
 Elaboró


 L.C. Roberto Estrada Diaz del Castillo
 Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad
 Elaboró


 L.C. Raúl Alberto Zempoalteca Ramírez
 Jefe de Auditoría Interna
 Revisó y Supervisó


 Lcdo. Fernando Amozurrutia Alegria
 Titular del Área de Auditoría Interna, Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública
 Autorizó

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LAS DCREPyR

INCIDENTES ATENDIDOS					
No.	DCREPyR (SUCURSALES)	MANTENIMIENTO SOLICITADO	INCIDENTES PRESENTADOS	GESTIONES REALIZADAS	ESTATUS
1	Mazatlán	Lámparas de Representación Mazatlán.	16/08/23 constantes apagones de energía suscitados el día 9 del presente 4 lámparas se fundieron.		Atendido
2	Hermosillo	Mantenimiento alres acondicionados.	Se enviaron las cotizaciones.		Atendido
3	Dirección Estatal Tampico (Matamoros)	Mantenimiento preventivo UPS.	Enviar la Orden de Servicio original del Servicio de Mantenimiento Preventivo realizado el 25 de septiembre de 2023.		Atendido
4	Dirección Estatal Tijuana	Reporte de siniestro Instituto FONACOT Tijuana (se adjunta link).	Se rompió un vidrio. Tomaron medidas y lo repusieron, en coordinación con la aseguradora.		Atendido
5	Tijuana	Observaciones post entrega en sucursales Tijuana y Ensenada (filtración de agua por paredes y puerta) [se adjunta link]	Dentro de la garantía del proveedor.	21/08/23 Reporte. 25/08/23 Reunión de directora con proveedor	Atendido
6	Tijuana	Tres cotizaciones gestoria para la elaboración del Pipc Tijuana (se adjunta link).	Se requiere para entregar a PC.		Atendido
7	Ensenada	Pendientes Ensenada.	Cables, impresora y nodos. Desde el 29/09/23 no se han atendido requerimientos de cableado, impresora y enchufes y nodos, a cargo de DTL.	20/10/23 Estimados Ricardo y Enrique: En seguimiento a los pendientes en la Sucursal de Ensenada, relativos a los cables de red, la instalación de una impresora y los enchufes y nodos externos, cuyas imágenes se adjuntan para referencia rápida, les agradecería su apoyo para conocer en qué fecha sería atendida esta solicitud. Saludos y quedo atento. Sergio Edmundo Briceño González.	Atendido
8	León	Envío de cotizaciones para la recarga de extintores de las Oficinas de León, Celaya e Irapuato.	Esta semana se recarga.		Atendido
9	León	Mantenimiento preventivo UPS.	Enviar la Orden de Servicio original del Servicio de Mantenimiento Preventivo realizado el 29 de septiembre de 2023.		Atendido

[Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including a large signature at the bottom right.]

INCIDENTES ATENDIDOS					
No.	DGREPYR (SUCURSALES)	MANTENIMIENTO SOLICITADO	INCIDENTES PRESENTADOS	GESTIONES REALIZADAS	ESTATUS
10	Celaya	Envío de cotizaciones para la recarga de extintores de las Oficinas de León, Celaya e Irapuato.	Esta semana se recarga.		Atendido
11	Irapuato	Envío de cotizaciones para la recarga de extintores de las Oficinas de León, Celaya e Irapuato.	Esta semana se recarga.		Atendido
12	Representación Aguascalientes	Recarga de extintores.	Hace 2 meses.		Atendido
13	Querétaro	Solicitud de autorización para reparación y mantenimiento de aires acondicionados Dirección Estatal Querétaro (se adjunta link).	Mantenimiento de aires acondicionados.	05/10/23 Mandaron cotizaciones.	Atendido
14	Zacatecas	Mantenimiento preventivo UPS.	Enviar la Orden de Servicio original del Servicio de Mantenimiento Preventivo realizado el 9 de octubre de 2023.		Atendido
15	Veracruz	Solicitud de pensión Veracruz Autorizada Ipark S.A. de C.V.	Estaban estacionando 4 vehículos en domicilios particulares.		Atendido
16	Veracruz	Mantenimiento preventivo UPS.	Enviar la Orden de Servicio original del Servicio de Mantenimiento Preventivo realizado el 3 de octubre de 2023.		Atendido
17	Tapachula	Mantenimiento preventivo UPS.	Enviar la Orden de Servicio original del Servicio de Mantenimiento Preventivo realizado el 25 de septiembre de 2023.		Atendido
18	Dirección Estatal Tuxtla Gutiérrez (Salina Cruz)	Aires acondicionados.	Mantenimiento.		Atendido
19	Tuxtepec	Mantenimiento preventivo UPS.	Enviar la Orden de Servicio original del Servicio de Mantenimiento Preventivo realizado el 2 de octubre de 2023.		Atendido
20	Dirección Estatal Villahermosa	Plaga de ratas.	Hay un contrato marco, informa Diana. Hay que esperar a que proveedor programe visita.		Atendido

Handwritten signatures and initials are present on the right side of the page, including a large signature at the bottom right and several smaller initials or marks above it.

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LAS DCRSPyR

INCIDENTES PENDIENTES

Nº	DCRSPyR (SUCURSALES)	MANTENIMIENTO SOLICITADO	INCIDENTES PRESENTADOS	GESTIONES REALIZADAS	ESTATUS
1	La Paz	Seguimiento para recorte de cables	24/10/23 Tormenta Norma ocasionó daños		Pendiente
2	La Paz	Instalación de sillones, lámparas y luminarias, Dirección La Paz	Reposición de sillas y butacas 2 Placas de 3 asientos 3 sillas de Analistas 1 silla para clientes (fija)		Pendiente
3	Dirección Estatal La Paz San José de Cobos	Instalación de sillones, lámparas y luminarias, Dirección La Paz	2 placas de 3 asientos 1 placa de 2 asientos 1 Silla para analista 1 Silla para cliente (fija)		Pendiente
4	Wanda	Luminarias/Luces	18 lámparas LED fundidas		Pendiente
5	Aguascalientes	Bomba, acomodo de tubería y malla para protección de turbina en aires acondicionados	La defecto a empresa.		Pendiente
6	Dirección Estatal Querétaro	Apoyo con líneas telefónicas de Querétaro al marcar algunos # sin tono parecido al nacional y no permiten entrar a llamada, al marcar de nuestros celulares o se logra la llamada.	Claudia Vázquez 24302	31/10/23 se vio en junta con CRM/SC 13/10/23	Pendiente
7	Querétaro	Solicitud de autorización para reparación y mantenimiento de aires acondicionados Dirección Estatal Querétaro	Mantenimiento de aires acondicionados	3/10/23 Ya se enviaron las cotizaciones	Pendiente
8	Dirección Estatal San Luis Potosí Ciudad Valles	Lámparas de Vialer	Falta instalar lámparas		Pendiente
9	Puebla	Notificación de amparo Oficina FONACOT en Puebla, Zacatecas	Inundación	Falta pagar a empleada desempleada de \$1,500 pesos.	Pendiente
10	Dirección Estatal San Luis Potosí Zacatecas	Todo Representación Zacatecas se adjunta Inv	Buscar instalar todo para atención de trabajadora	No hay números para propuesta de cotización. 23/09/23 Se decidió ampliar la Sucursal. Se cotizó por la remodelación, en lugar del todo. Ambos temas vienen en el mismo campo.	Pendiente
11	Representación Zacatecas	Todo Representación Zacatecas remodelación se adjunta Inv	12/09/23 Ampliar el área de atención al público y la eliminación de la placa visual	Remodelación 10/09/23 No han pedido cotizaciones. Están a la espera. Pintura, cocina y módulos. Entra en remodelaciones de Pco. Jiménez.	Pendiente
12	Wanda	Reparar desprendimiento de fragmentos del techo	Se cayó un pedazo del techo. Sucedió el 10 de septiembre de 2023, se reportó el 11 de septiembre de 2023	Fueron proveedores de la amparadora. Le corresponde a la amparadora repararlo.	Pendiente

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

INCIDENTES PENDIENTES					
No.	DGREPyR (SUCURSALES)	MANTENIMIENTO SOLICITADO	INCIDENTES PRESENTADOS	GESTIONES REALIZADAS	ESTATUS
13	Mérida	Mantenimiento y reparación de portón (se adjunta link).	Reparación del portón.	No se sabe si puede haber reembolso por cobro de cotizaciones de proveedores. 11/oct/23 Desde el 9 de agosto. Buenas tardes estimada Lic. Erika Psihas, Solicitamos su amable apoyo para poder proceder con la reparación del portón de la Dirección estatal Mérida, cabe señalar que no se puede mandar cotizaciones porque todos los proveedores que contactamos cobran el servicio de visita y no es reembolsable a menos que se dé el servicio de reparación después de la visita, ante esta situación y que no podríamos pagar tres visitas, enviamos el costo del último servicio que se realizó para tener una referencia del servicio.	Pendiente
14	Mérida	Bomba de agua, Mérida.	Fugas en bomba de agua están dañando el piso.		Pendiente
15	Mérida	Cuadro comparativo Mérida (FO-CON-05), cuadro de cotización mantenimiento a los equipos de aire de la Dirección Estatal de Mérida (se adjunta link).	Mantenimiento Preventivo y Correctivo a los equipos de aire acondicionado en la Dirección Estatal Mérida	26/11/2023 Enviaron cotización en Excel, pero no están rellenos los espacios con los costos. 5/10/23 van a validar documentos para luego enviarlos por valija. 7/11/23 enviaron contrato para firma. 5/10/23 les comentaron que iban a ir de SG. Si van o no los de SG. 11/oct/23 Erika tiene ya los documentos completos. Que había problema en control presupuestal, no rebasaba los 300 UMAS, solo aire del site y mantenimiento de aires general. 10/oct/23 Sánchez le dijo que no, pidieron subir importes Ya tienen todos los documentos, Ricardo Alba. SG se comunicará con proveedor.	Pendiente
16	Dirección Estatal Puebla (Xalapa)	Letrero sucursal Xalapa, mantenimiento y pintura.	También anexo una imagen de un extinguidor fuera de servicio en las escaleras del edificio (entiendo que nos facilitan el espacio) pero da un muy mal aspecto aparatos fuera de servicio y en mal estado. Incluye anuncio interno. Por otro lado, hace falta un mantenimiento dentro de las oficinas de la sucursal, me comentaron que por presupuesto solo se pintó un pared (donde es front), existe humedad en algunas paredes y la pintura se está levantando.	14/08/23 Lo está viendo Francisco Jiménez, está incluido en su presupuesto. Incluye anuncios interno y externo.	Pendiente
17	Dirección Estatal Tuxtla Gutiérrez (Tapachula)	Notificación de mantenimiento Tapachula. Se requiere impermeabilización (se adjunta link).	En espera de cotizaciones. 24/10/23 Mandaron cotizaciones, el propietario se haría cargo. 27/10/23 Ante negativa de arrendador, sucursal envió cotizaciones a la DRMySG.	Enrique ya mandó cotizaciones. Había problema porque estaban mal hechas.	Pendiente

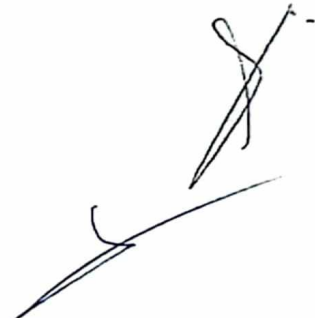
Handwritten signatures and initials, including a large signature at the bottom right and several smaller ones above it.


INCIDENTES PENDIENTES

No.	DGREPyR (SUCURSALES)	MANTENIMIENTO SOLICITADO	INCIDENTES PRESENTADOS	GESTIONES REALIZADAS	ESTATUS
18	Dirección Estatal Tuxtla Gutiérrez (Oaxaca)	Piezas de sillas en desuso Oficina Oaxaca (se adjunta link)	Desconocen procedimiento para desechar sillas inservibles.	14/08/23 Que si estaban inventariados los pedazos, se robaron una tapa de plástico. Los quieren tirar. Desde septiembre de 2022. Se habló con Quintanar. MA Quintanar envlará oficio para que puedan vender las piezas. Se concentró en Oaxaca otra hecha pedazos de Tuxtepec. Mantenimientos pendientes, poner fechas. 13/oct/23 Salina Cruz entraría, con Oaxaca y Tuxtepec, con lo de sillas.	Pendiente
19	Villahermosa	Mantenimiento preventivo AA.	Esta semana terminan, llevan el 50%.		Pendiente








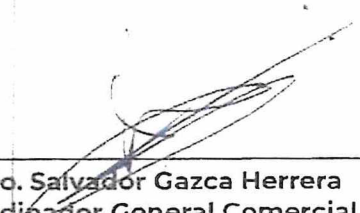
	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Cédula de Resultados Definitivos	Número de Auditoría: 01/2024
		Número de Resultado: 04 Monto fiscalizable: N/A Monto fiscalizado: N/A Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Fecha de elaboración: 26/03/2024

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"


Con Hallazgos Sí (X) No ()
Procedimiento: Comprobar la presentación e implementación de propuestas de mejora, rediseño y optimización de los procesos operativos de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones (DCREPyR).

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Vertientes: Efectividad.</p> <p>PROPUESTAS DE MEJORA, REDISEÑO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS OPERATIVOS</p> <p>El ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018 (ACUERDO), Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Primera. Ambiente de Control, Principio 3. Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad, Elementos de control 3.08, 3.09 y 3.10 señala lo siguiente:</p> <p>"3.08 La Administración debe desarrollar y actualizar la documentación y formalización de su control interno.</p> <p>3.09 La documentación y formalización efectiva del control interno apoya a la Administración en el diseño, implementación, operación y actualización de éste, al</p>	<p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</p> <p>La Coordinación General Comercial mediante la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones deberá realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control Específico la evidencia documental de su atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar un programa de trabajo para la actualización del MPP de la DCSO que considere incluir un procedimiento para definir y desarrollar propuestas de mejora, rediseño y optimización de los procesos de operación de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones, así como el seguimiento a los resultados de dichas propuestas, que incluya la narrativa y los diagramas de flujo. <p>El programa deberá contener actividades a desarrollar, responsables y fechas compromiso.</p>

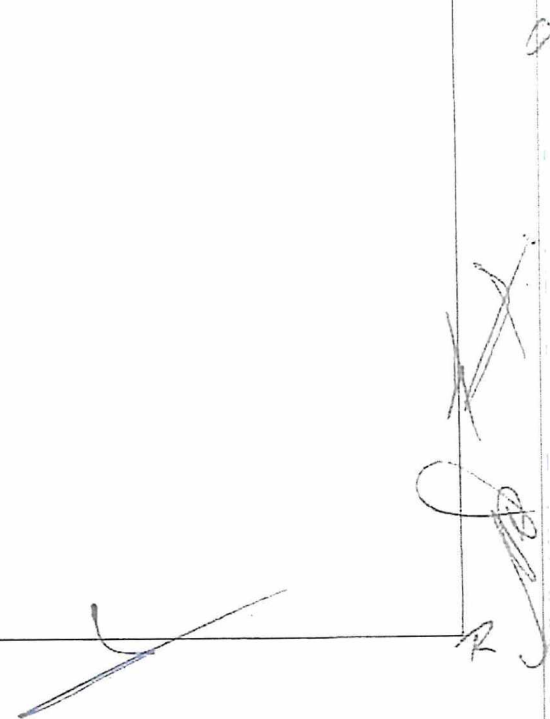


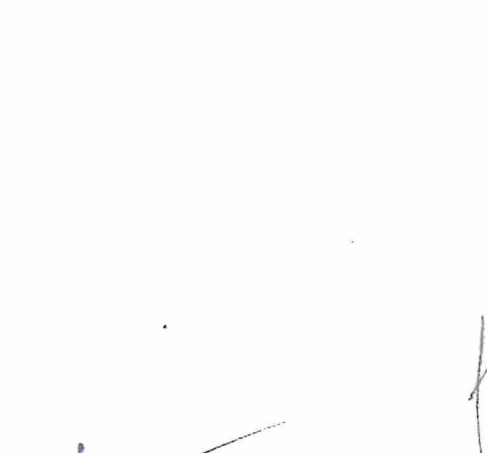
Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>establecer y comunicar al personal el cómo, qué, cuándo, dónde y por qué del control interno.</p> <p>3.10 La Administración debe documentar y formalizar el control interno para satisfacer las necesidades operativas de la institución. La documentación de controles, incluidos los cambios realizados a éstos, es evidencia de que las actividades de control son identificadas, comunicadas a los responsables de su funcionamiento y que pueden ser supervisadas y evaluadas por la institución”.</p> <p>El Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones (DSO), Apartado X. Objetivo y Funciones, Numeral 1.2.2.0.0 de la Dirección de Supervisión de Operaciones, función 3, indica lo siguiente:</p> <p>“3. Definir y desarrollar propuestas de mejora, rediseño y optimización de los procesos de operación de las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza para su documentación e implementación.”</p> <p>Con el propósito de verificar que la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones (DCSO) definió y desarrolló propuestas de mejora, rediseño y optimización de los procesos de operación, se revisó la información proporcionada por la Subdirección General Comercial mediante el oficio número SGCOM/046/01/2024 de fecha 25 de enero de 2024, el correo electrónico institucional de fecha 9 de febrero de 2024 y las respuestas al Cuestionario de Control Interno; así como el oficio SGCOM/185/03/2024 de fecha 25 de marzo de 2024.</p> <p>Derivado del análisis a la información proporcionada, este Órgano Interno de Control Específico (OICE) comprobó que la DCSO definió y desarrolló 13 propuestas de mejora, rediseño y optimización implementadas en las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones (DCREPyR) y remitió la evidencia documental de los resultados obtenidos en 2023.</p>	<div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Salvador Gazca Herrera Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT</p> </div> <p>Fecha de firma: 27 de marzo de 2024</p> <p>Fecha de compromiso: 3 de junio de 2024</p>






Resultados		Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
Propuestas de mejora, rediseño y optimización 2023		
No.	Descripción	
1	Propuestas de adecuación al Manual de Crédito y sus procedimientos	
2	Sistema de citas	
3	Guía para la reubicación, cierre y cambio de imagen de las DEPyR	
4	Actualización de los manuales de organización específicos DEPyR y DCSO	
5	Directorio homologado	
6	Seguimiento a los créditos rechazados	
7	Catálogo de Incidencias	
8	Consultas y reclamación por parte de las personas trabajadoras	
9	Gestión de convenios	
10	Circulares e instrucciones de trabajo	
11	Sistema institucional de afiliación	
12	Incidentes reportados vía Whatsapp y *111	
13	Elaboración de inventario documental	
<p>Fuente: Elaborado por el OICE con base en la información proporcionada por la Subdirección General Comercial mediante el oficio número SGC/046/01/2024 de fecha 25 de enero de 2024.</p> <p>Al respecto, y del análisis de la información, se identificó que para 9 de las 13 propuestas de mejora, rediseño y optimización, se dio seguimiento a los resultados obtenidos por las medidas adoptadas por parte de la DSCO; sin embargo, para 4 casos (8, 9, 12 y 13), la evidencia documental no permite identificar un seguimiento de los resultados obtenidos, cabe señalar que estas últimas propuestas se encuentran activas en 2024.</p> <p>Asimismo, y derivado del análisis del Manual de Políticas y Procedimientos (MPP) de la DSO, este OICE identificó el procedimiento "Soporte a Sucursales" que describe las actividades para maximizar el nivel del servicio en las sucursales; no obstante, el documento carece de un procedimiento para definir y</p>		



Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>desarrollar las propuestas de mejora, rediseño y optimización de los procesos de operación de las DCREPyR.</p> <p>Como parte de la respuesta a la pregunta número 13 del Cuestionario de Control Interno, en la cual se preguntó qué otras actividades se desarrollaban en las visitas de supervisión, la DCSO manifestó lo siguiente:</p> <p><i>"R: Derivado de las jornadas laborales establecidas para las DEPyR y al corto tiempo con el que se cuenta para realizarlas por los tiempos de traslado, las visitas de supervisión son enfocadas principalmente a requisitar la guía operativa orientada a la supervisión.</i></p> <p><i>No obstante lo anterior, al encontrarse de cerca en la operación, de forma visual se detectan áreas de oportunidad que nos permiten elaborar las propuestas de mejora, mismas que abonan en la actualización de los Manuales de Procedimientos Específicos de Originación de Crédito."</i></p> <p>Pruebas aplicadas</p> <p>Las pruebas aplicadas para la revisión fueron: estudio general y análisis, para constatar la aplicación de la normatividad en materia de control interno y manuales administrativos.</p> <p>Conclusión</p> <ol style="list-style-type: none">1. En 2023 la DCSO implementó 13 propuestas de mejora, rediseño y optimización de los procesos de operación. Al respecto, se identificó que en 9 se dio seguimiento a los resultados obtenidos por las medidas adoptadas, no obstante, en 4 casos la evidencia documental no permitió identificar dicho seguimiento de los resultados, estas últimas propuestas se encuentran activas en 2024.2. El MPP de la DSO no dispone de procedimientos y descripción de las actividades que deben seguirse para la definición,	

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>desarrollo y seguimiento de las propuestas de mejora, rediseño y optimización de los procesos de operación de las DCREPyR.</p> <p>Disposiciones jurídicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Primera. Ambiente de Control, Principio 3. Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad, Elementos de control 3.08, 3.09 y 3.10, publicado en el DOF el 03 de noviembre de 2016 y su reforma del 05 de septiembre de 2018. 2. Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones, función 3, Clave MO26.01, vigencia 25 de octubre de 2018. 3. Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Supervisión de Operaciones, Apartado III. Procedimientos y Políticas, Numeral 1. Procedimiento: Soporte a Sucursales, inciso b) Políticas, Regla de Negocio 4, Clave: MPP26.00, vigencia 27 de abril de 2018. 	


 L.C. Roberto Estrada Díaz del Castillo
 Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad
Elaboró


 L.C. Raúl Alberto Zempoalteca Ramírez
 Gerente de Auditoría Interna
Revisó y Supervisó


 Lcdo. Fernando Amozurrutia Alegria
 Titular del Área de Auditoría Interna, Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública
Autorizó