



FUNCIÓN PÚBLICA

Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Hoja número: 1 de 11
Acto de Fiscalización: 01/2024

Informe de Resultados Finales

Ente: Instituto FONACOT

Sector: Trabajo y Previsión Social

Clave: 14120


Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones

Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

Índice

I.	Antecedentes del Acto de Fiscalización	2
II.	Objetivo	3
III.	Alcance	3
IV.	Área Fiscalizada.....	3
V.	Antecedentes de las Áreas Fiscalizadas.....	3
VI.	Resultados.....	4
VII.	Monto por justificar, aclarar o recuperar.....	8
VIII.	Resumen (número de Observaciones y Acciones Promovidas)	8
IX.	Opinión	9
X.	Cédulas de Resultados Definitivos	11

a
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

 FUNCIÓN PÚBLICA <small>SECRETARÍA DE ECONOMÍA</small>	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Informe de Resultados Finales	Hoja número: 2 de 11 Acto de Fiscalización: 01/2024
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

I. Antecedentes del Acto de Fiscalización

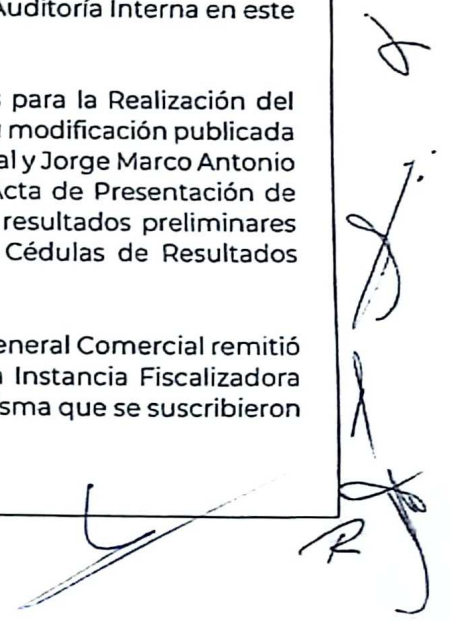
En cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización 2024 del Órgano Interno de Control Específico (OICE) en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), se llevó a cabo la Auditoría clave 800 "Al Desempeño" número 01/2024 a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones adscrita a la Coordinación General Comercial del Instituto FONACOT, al amparo de la Orden del Acto de Fiscalización emitida mediante oficio número AAIDMGP/003/2024 de fecha 8 de enero de 2024, y signado por el C. Fernando Amozurrutia Alegría, Titular del Área de Auditoría Interna, Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del OICE en el Instituto FONACOT, la cual fue notificada al C. Salvador Gazca Herrera, Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT.


Para la realización de la Auditoría Al Desempeño, se comisionó a los CC. Guadalupe Suárez Curiel, Roberto Estrada Díaz del Castillo, Germán Amezcua Vallarta y Ricardo Domínguez Medina, Coordinadores Técnicos Administrativos de Alta Responsabilidad; Elia Maldonado Serrano, Ana Karen Mendiola Quiroz y Carmen Sofía Rivera Villanueva, Coordinadoras Administrativas de Alta Responsabilidad, todos adscritos al OICE en el Instituto FONACOT.

Asimismo, mediante el oficio número AAIDMGP/030/2024 de fecha 4 de marzo de 2024, se notificó al área fiscalizada cambios de personal comisionado respecto de la incorporación del C. Raúl Alberto Zempoalteca Ramírez, Gerente de Auditoría Interna en este OICE a partir del 1º de marzo de 2024, así como su designación de Coordinador de la Auditoría.

Con fundamento en el numeral 24 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 5 de noviembre de 2020 y su modificación publicada el 8 de diciembre de 2022, se formalizó con los CC. Eduardo Enríquez Monroy, Subdirector General Comercial y Jorge Marco Antonio Maya Mejía, Director de Continuidad y Supervisión de Operaciones, ambos del Instituto FONACOT, el Acta de Presentación de Resultados Preliminares con fecha 19 de marzo de 2024, mediante la cual se comunicaron los cuatro resultados preliminares determinados y se les otorgó un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la notificación de las Cédulas de Resultados Preliminares para que aportaran información y documentación para aclarar los hallazgos.

Al respecto, mediante oficio número SGCOM/185/03/2024 de fecha 25 de marzo de 2024, la Subdirección General Comercial remitió a este OICE información adicional sobre los resultados preliminares. Al analizar la documentación, esta Instancia Fiscalizadora emitió las Cédulas de Resultados Definitivos con las respectivas Observaciones y Acciones Promovidas, misma que se suscribieron por la persona servidora pública encargada de su atención.



 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 Informe de Resultados Finales	Hoja número: 3 de 11 Acto de Fiscalización: 01/2024
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

II. Objetivo

La Auditoría Al Desempeño número **01/2024** tuvo por objetivo "Fiscalizar la eficacia y eficiencia de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones (DCSO) en el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales y revisar la gestión operativa y las contrataciones públicas en las que participa".

III. Alcance

El Acto de Fiscalización referido comprendió el periodo del 2 de enero al 29 de diciembre de 2023 y se practicó del 8 de enero al 26 de marzo del año en curso. Dicho acto se desarrolló de conformidad con los procedimientos y las técnicas de auditoría que se consideraron necesarios, los cuales consistieron principalmente en el estudio general, análisis e investigación para comprobar la eficacia y eficiencia de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones en el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales y revisar la gestión operativa y las contrataciones públicas en las que participa.

IV. Área Fiscalizada


Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, perteneciente a la Subdirección General Comercial, ambas adscritas a la Coordinación General Comercial y tiene como objetivo:

Diseñar, Establecer y optimizar mecanismos que permitan homologar la operación en las sucursales y que se lleven a cabo en apego al marco normativo aplicable, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género (corresponde a lo establecido en el Manual de Organización Específico de la Dirección de Supervisión de Operaciones).

V. Antecedentes de las Áreas Fiscalizadas

El OICE realizó en el ejercicio fiscal 2022 el acto de fiscalización número 08/2022 "Visita de Mejora" a la Dirección General Adjunta Comercial (ahora Coordinación General Comercial) y a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, en dicha auditoría se determinaron 8 recomendaciones a la entonces Dirección General Adjunta Comercial.

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

 FUNCIÓN PÚBLICA <small>SECRETARÍA DE ECONOMÍA</small>	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Informe de Resultados Finales	Hoja número: 4 de 11 Acto de Fiscalización: 01/2024
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

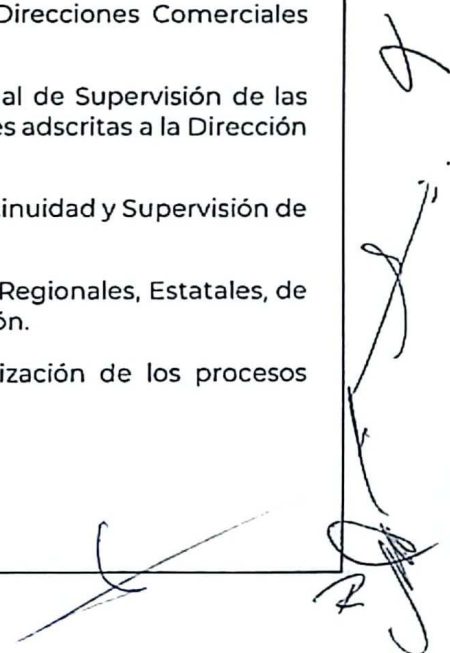
VI. Resultados


Para cumplir con el objetivo y el alcance del Acto de Fiscalización número **01/2024** y de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública; el ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización publicado en el DOF el 5 de noviembre de 2020 y su modificación publicada en el mismo medio de comunicación el 8 de diciembre de 2022; así como el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno publicado en el DOF el 3 de noviembre de 2016 y su última reforma publicada en el DOF 5 de septiembre de 2018; así como la normativa legal y administrativa aplicable a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, se aplicaron los procedimientos y las pruebas selectivas que se consideraron necesarios de acuerdo con las circunstancias y características de las operaciones sujetas a revisión.

Los procedimientos aplicados a la Auditoría Al Desempeño número **01/2024** fueron los siguientes:

1. Verificar el cumplimiento de metas y objetivos del Programa Anual de Supervisión de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones.
2. Evaluar la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones y su contribución al Programa Anual de Supervisión de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones, de las subdirecciones adscritas a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones.
3. 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.
4. Revisar que las necesidades de recursos humanos y materiales de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones se hayan gestionado en tiempo y forma, a fin de garantizar su operación.
5. 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.

De los procedimientos anteriores, se determinaron los resultados siguientes:



 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 Informe de Resultados Finales	Hoja número: 5 de 11 Acto de Fiscalización: 01/2024
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

1. Programa Anual de Supervisión

1. 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.

Por lo anterior, a fin de contribuir a la solución de los hechos observados, este OICE emitió la recomendación preventiva siguiente:

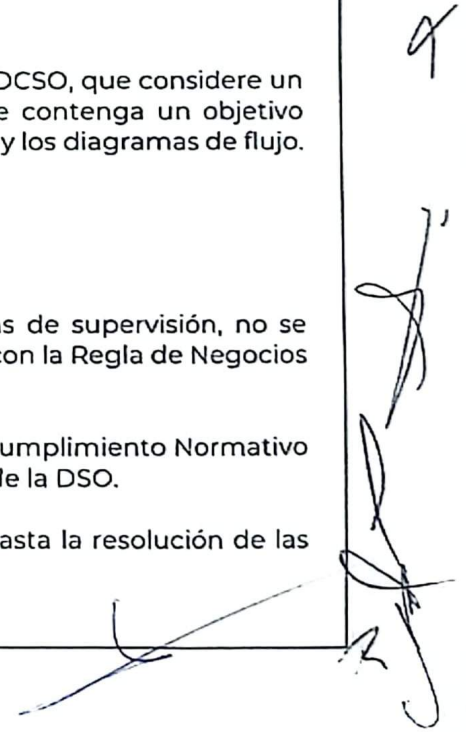
Recomendación Preventiva


1. Presentar un programa de trabajo para actualizar el Manual de Políticas y Procedimientos 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.

El programa deberá contener actividades a desarrollar, responsables y fechas compromiso.

2. Visitas de Supervisión, Minutas de Trabajo y Plan de Trabajo Específico por Sucursal

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.
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.
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.



 FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Informe de Resultados Finales	Hoja número: 6 de 11 Acto de Fiscalización: 01/2024
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

Por lo anterior, a fin de contribuir a la solución de los hechos observados, este OICE emitió las recomendaciones siguientes:

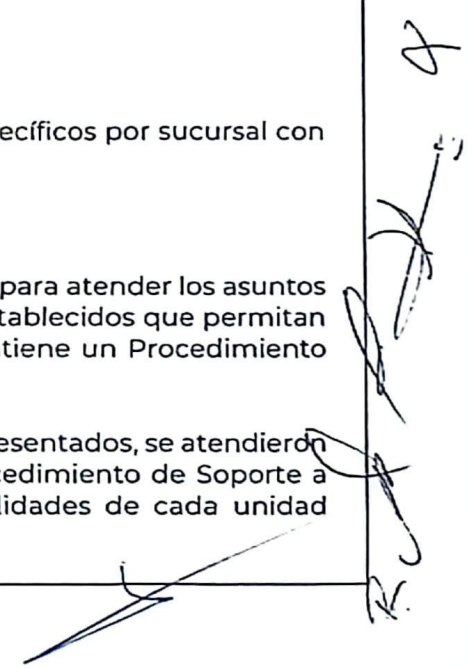
Recomendación Preventiva


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:
 - 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.

El programa deberá contener actividades a desarrollar, responsables y fechas compromiso.

Recomendación al Desempeño

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.
3. **Procesos, reportes generados y Programa Nacional de Capacitación a Sucursales 2023**
 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.



 FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Informe de Resultados Finales	Hoja número: 7 de 11 Acto de Fiscalización: 01/2024
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

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.
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.

Por lo anterior, a fin de contribuir a la solución de los hechos observados, este OICE emitió las recomendaciones siguientes:

Recomendación Preventiva

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 Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones, que incluya la narrativa y los diagramas de flujo.


El programa deberá contener las actividades a desarrollar, los responsables y las fechas compromiso.

Recomendaciones al Desempeño

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.




R

 FUNCIÓN PÚBLICA <small>SECRETARÍA DE ECONOMÍA</small>	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Informe de Resultados Finales	Hoja número: 8 de 11 Acto de Fiscalización: 01/2024
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

4. Propuestas de Mejora, Rediseño y Optimización de los Procesos Operativos

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, desarrollo y seguimiento de las propuestas de mejora, rediseño y optimización de los procesos de operación de las DCREPyR.

Recomendación Preventiva

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.

El programa deberá contener actividades a desarrollar, responsables y fechas compromiso.

VII. Monto por justificar, aclarar o recuperar

No se determinó un monto por aclarar en las Cédula de Resultados Definitivos.

VIII. Resumen (número de Observaciones y Acciones Promovidas)

De la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada por la Subdirección General Comercial la cual depende de la Coordinación General Comercial del Instituto FONACOT, se determinaron 4 Cédulas de Resultados Definitivos que se describieron en el apartado VI. Resultados y se resumen a continuación:


R. C. J.



FUNCIÓN PÚBLICA

Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Hoja número: 9 de 11
Acto de Fiscalización: 01/2024

Informe de Resultados Finales

Ente: Instituto FONACOT

Sector: Trabajo y Previsión Social

Clave: 14120

Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones

Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

Resultado Número	Denominación	Recomendación	
		Preventiva	Al Desempeño
1	Programa Anual de Supervisión	1	-
2	Visitas de Supervisión, Minutas de Trabajo y Plan de Trabajo Específico por Sucursal	1	1
3	Procesos, reportes generados y Programa Nacional de Capacitación a Sucursales 2023	1	3
4	Propuestas de Mejora, Rediseño y Optimización de los Procesos Operativos	1	-
Totales:		4	4


IX. Opinión

La presente opinión se emite el 26 de marzo de 2024, con base en la información presentada por el Área Fiscalizada objeto de la Auditoría clave 800 "Al Desempeño", de la cual es responsable de la veracidad de los datos proporcionados.

En la Auditoría Al Desempeño número 01/2024, se aplicaron los procedimientos y la metodología establecida en la normativa para comprobar la eficacia y eficiencia de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones del Instituto FONACOT en el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales y revisar la gestión operativa y las contrataciones públicas en las que participa.

De la revisión efectuada, se determinó que la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones del Instituto FONACOT, en el ámbito de sus atribuciones cumplieron, en términos generales con los objetivos y las metas, así como con su gestión operativa. No obstante, deberán instrumentar las acciones necesarias para atender las Recomendaciones Preventivas y Al Desempeño señaladas en las cuatro Cédulas de Resultados Definitivos, a fin de mejorar y fortalecer la supervisión e implementación de controles internos, a efecto de cumplir con los objetivos y metas institucionales, así como su gestión operativa, con el fin de evitar la recurrencia de las inconsistencias detectadas.


9


 FUNCIÓN PÚBLICA <small>ESTADOS UNIDOS MEXICANOS</small>	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Informe de Resultados Finales	Hoja número: 10 de 11 Acto de Fiscalización: 01/2024
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

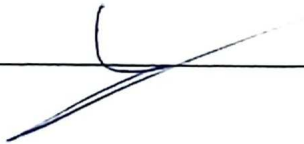
En cuanto a los avances en la atención de las Recomendaciones Preventivas y Al Desempeño planteadas en las Cédulas de Resultados Definitivos, se deberá informar al Órgano Interno de Control Específico en el Instituto FONACOT y remitir la evidencia documental de las acciones realizadas dentro del plazo de 45 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente en que fueron suscritas, de conformidad con los artículos 311, fracción VI del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 30 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización publicado el 5 de noviembre de 2020 en el DOF y su modificación el 8 de diciembre de 2022 publicada en el mismo medio de comunicación oficial.


ATENTAMENTE

LCDO. FERNANDO AMOZURRUTIA ALEGRÍA
Titular del Área de Auditoría Interna, Desarrollo y
Mejora de la Gestión Pública


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


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



 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 Informe de Resultados Finales	Hoja número: 11 de 11 Acto de Fiscalización: 01/2024
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades Fiscalizadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General Comercial / Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones		Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

X. Cédulas de Resultados Definitivos



